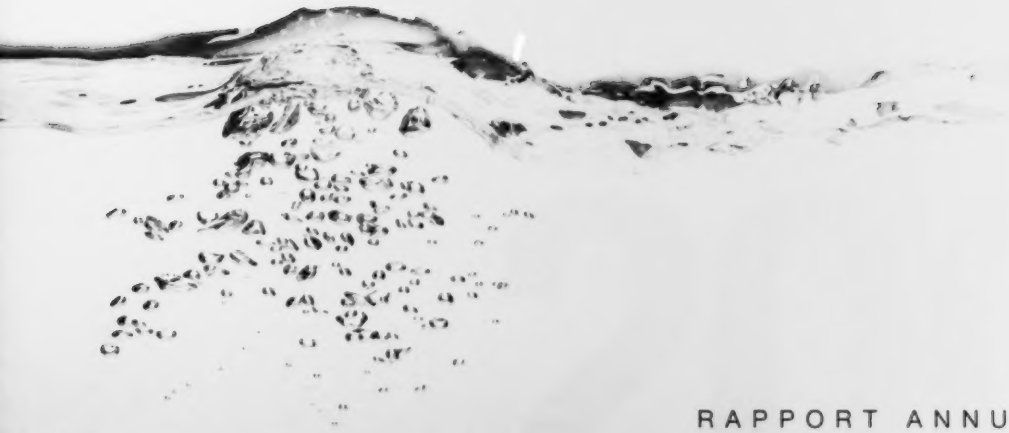
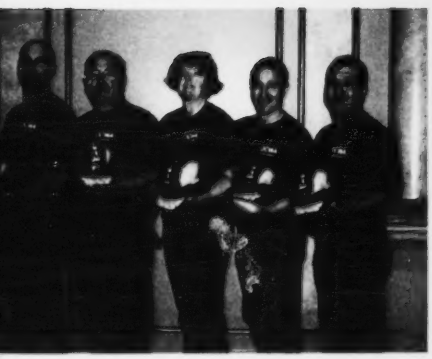
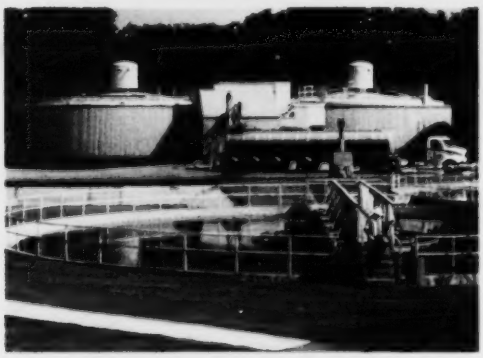
ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

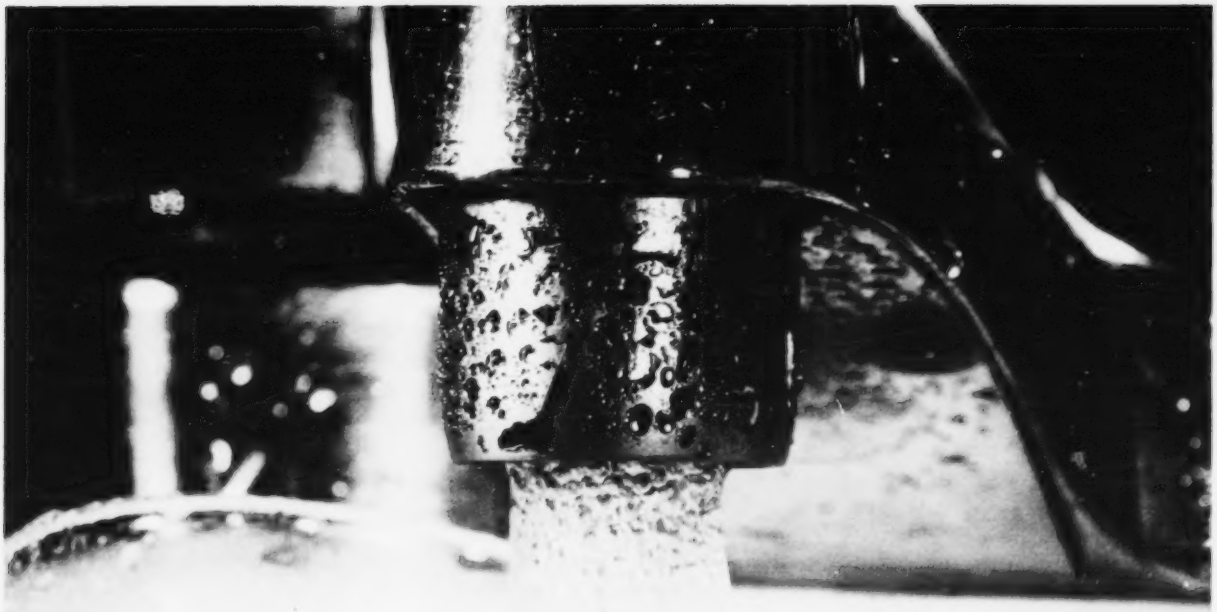


RAPPORT ANNUEL DE **2009**





TRAVAILLER ENSEMBLE, ACQUÉRIR LA CONFIANCE



CONFIANCE

Les municipalités de partout en Ontario font confiance à l'Agence ontarienne des eaux pour exploiter leurs installations d'eau et d'eaux usées, et ce, de façon rentable et efficace.

C'est qu'elles savent que, comme elles, nos priorités sont la salubrité de l'eau, la santé publique et la protection de l'environnement.

Si des questions restent à résoudre dans votre collectivité en ce qui concerne l'eau ou les eaux usées... pensez à l'Agence ontarienne des eaux.

Pensez à votre partenaire de confiance.

ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour vous enquérir des emplois que nous offrons, composez **1 800 667-OCWA** ou visitez notre site Web, **www.ocwa.com**.

ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

Table des matières

Profil de l'Agence	4
Message commun du président du conseil et de la présidente-directrice générale	6
Gouvernance de l'Agence	8
Membres du conseil d'administration	10
Dirigeants de l'Agence	12
Activités et réalisations en 2009	13
Amélioration de l'expérience vécue par le client	13
Croissance des affaires et recouvrement intégral des coûts	14
Opérations efficaces et conformes	15
Gestion globale des risques (GGR)	20
Autonomisation des employés à l'égard de la réussite	20
Offre du meilleur rapport qualité-prix à la province	21
Engagement de l'AOE en matière de responsabilité sociale	21
Mesure du rendement	23
Sommaire du rendement pour les activités de 2009	24
Rendement chiffré	26
2010 et au-delà	28
Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière	30
Analyse financière	31
Rapport du vérificateur (Finance)	35
Bilan - Actif	36
Bilan - Passif et capitaux propres	37
État des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis	38
État des flux de trésorerie	39
Notes afférentes aux états financiers	40
Adresses des bureaux de l'AOE	48

Notre vision

Être le fournisseur de services d'eau propre en qui l'on a le plus confiance.

Notre mission

Démontrer à nos clients notre engagement en fait d'excellence, en leur fournissant des services sécuritaires, fiables et économiques en ce qui touche l'eau et les eaux usées.

Nos valeurs

Les valeurs de l'AOE visent à gagner la CONFIANCE des clients et des autres intervenants.

Transparence

Communication ouverte et franche de nos activités.

Respect

Établissement de saines relations avec nos employés, nos clients et les autres intervenants, en agissant de façon responsable et pertinente.

Compréhension

Confiance dans les connaissances et les capacités de nos employés face aux défis que doit relever le secteur de l'eau et des eaux usées.

Sécurité

Prestations de services d'eau saine pour protéger nos employés, les communautés que nous servons et l'environnement.

Travail d'équipe

Travail coopératif et partage de nos compétences collectives pour obtenir des résultats exceptionnels et réaliser notre mission.

Profil de l'Agence

L'Agence ontarienne des eaux (AOE) fournit des services sécuritaires, fiables et économiques d'eau propre aux municipalités, aux collectivités des Premières nations, aux institutions et aux entreprises. L'AOE a pour principales activités l'exploitation, l'entretien et la gestion des installations de traitement de l'eau et des eaux usées et de leurs réseaux correspondants de distribution et de collecte. En outre, l'AOE offre une grande diversité de services professionnels de gestion, de consultation et de formation en matière de projets.

Partenaire de choix des propriétaires de systèmes de traitement de l'Ontario

L'AOE exploite en Ontario plus d'installations municipales d'eau et d'eaux usées que tout autre organisme d'exploitation. L'Agence a des contrats d'exploitation pour près de 500 installations dont la grandeur va de petits puits et étangs à de vastes réseaux urbains d'eau et d'eaux usées.

Prestation efficace des services

L'AOE offre des économies d'échelle qui réduisent les coûts globaux d'exploitation et d'entretien pour les clients. Grâce à une structure pivot/à satellites de prestation des services, les clients bénéficient de la mise en commun de systèmes de gestion, d'administration et d'exploitation ainsi que de services de soutien spécialisé que nombre de clients, autrement, ne pourraient peut-être pas se permettre d'obtenir.

Solutions complètes de service d'eau

Au-delà de l'exploitation, de l'entretien et de la gestion, l'AOE offre une gamme complète de solutions pour le service d'eau et d'eaux usées, dont :

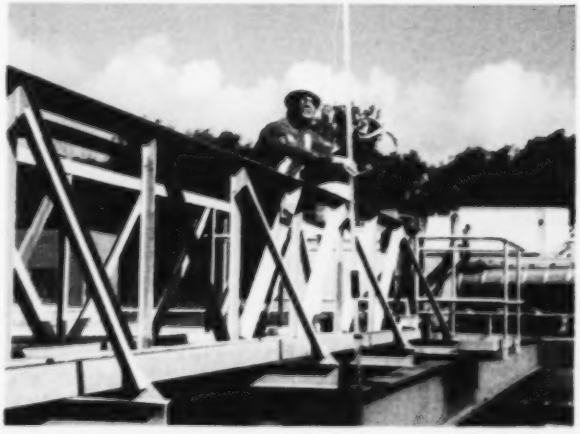
- Services techniques, y compris la communication à zone étendue, la conception SCADA (contrôle de supervision et saisie des données), les instruments, l'entretien du système de distribution et de collecte, et les options de traitement transférable.
- Services techniques, y compris les grands travaux d'entretien et les petits travaux d'immobilisations, les services consultatifs de réglementation, la modélisation et l'optimisation des processus, les compétences en matière de biosolides, les évaluations d'installations et le financement des infrastructures
- Équipement, compétences et ressources d'intervention d'urgence
- Stratégies de conservation de l'eau

L'équipe d'exploitation de l'AOE bénéficie de l'appui d'experts de l'industrie dans ces domaines : conformité d'exploitation, formation, approvisionnement, services juridiques, communications, technologie d'information, finances, ressources humaines et intégration des systèmes.

Offre du meilleur rapport qualité-prix aux habitants de l'Ontario

Depuis sa création, l'AOE constitue une ressource vitale pour la province de l'Ontario. Son objectif fondamental consiste à veiller à la sécurité du public et à fournir des services sécuritaires et fiables d'eau et d'eaux usées. En offrant aux propriétaires de réseaux un choix économique pour l'exploitation de leurs réseaux d'eau et d'eaux usées, l'AOE contribue à veiller à ce que toute la population ontarienne ait accès à un fournisseur de services sécuritaires et fiables d'eau et d'eaux usées. Ce choix revêt une importance capitale pour les collectivités petites, rurales ou éloignées.

En outre, l'AOE fournit des services d'intervention d'urgence en cas de sinistre provincial relatif à l'eau. Avec leur formation et leur équipement spéciaux, les équipes d'intervention d'urgence de l'AOE se trouvent dans des endroits clés de toute la province et peuvent intervenir immédiatement quand il le faut.



Message commun du président du conseil et de la présidente-directrice générale

Michael R. Garrett
Président du conseil d'administration

Robin Kind
Présidente-directrice générale

L'an dernier, l'AOE s'est concertée avec ses intervenants pour mieux comprendre leurs besoins et concrétiser sa vision, consistant à être le fournisseur de services d'eau propre en qui l'on a le plus confiance. Nous observons certains résultats positifs et avons le plaisir de rendre compte des activités et des réalisations de l'Agence pour 2009.

La récession mondiale a continué de se répercuter sur l'aptitude de nos clients à investir dans leur infrastructure d'eau saine et, dans certains cas, à payer des services de base, mais l'AOE a pu maintenir tous ses contrats de service clés à renouveler en 2009. Citons un fait particulièrement important : la signature d'une nouvelle entente de dix ans conclue avec la Région de Peel pour les services d'exploitation et d'entretien.

Dès la fin de 2009, il y avait des signes évidents que l'économie commençait à se rétablir. Nous n'en avons pas moins continué de rechercher des moyens d'économiser dans l'exploitation des installations de clients, ainsi que des moyens de les aider à assurer la durabilité à long terme de leurs éléments d'actif. Ces deux dernières années, les initiatives du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial se sont concentrées sur les projets d'infrastructure liés à l'eau et aux eaux usées et l'AOE s'est davantage employée à travailler avec les clients au sujet de plans d'immobilisations à long terme, ce qui leur permet de prendre des décisions éclairées sur la modernisation ou le remplacement d'une infrastructure vieillissante.

Nous sommes fiers de notre réputation de fournisseur d'eau saine et salubre aux collectivités que nous servons. En 2009, l'Agence s'est employée à améliorer en permanence le rendement d'exploitation, tout en répondant aux nouvelles exigences d'agrément. Nous avons le plaisir de signaler que 97 % des installations d'eau exploitées par l'AOE ont reçu du ministère de l'Environnement une cote de plus de 90 %, 45 % ayant reçu une cote de 100 %. Ces dernières années, nos employés ont travaillé avec des clients pour s'assurer que leurs installations de traitement de l'eau seraient prêtes à répondre aux nouvelles exigences d'attribution de permis de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*. En 2009, nous avons reçu l'agrément d'organisme d'exploitation pour 94 installations de traitement de l'eau, conformément aux exigences établies par le ministère de l'Environnement.

Veiller à la santé et à la sécurité de ses employés est une priorité clé de l'AOE. En insistant constamment sur la sécurité dans le lieu de travail, y compris sur la mise en application d'une politique obligatoire en matière d'équipement de protection, on est parvenu à ce que 98 % des installations exploitées par l'AOE atteignent notre objectif de zéro incident avec interruption de travail. En 2010, nous continuerons d'inciter nos employés à prendre leurs responsabilités en fait de santé et de sécurité et d'améliorer nos programmes pour sensibiliser davantage aux troubles musculo-squelettiques et prévenir les incidents de glissements et de chutes. L'Agence continuera de se préparer pour les nouvelles exigences relatives à la violence au travail de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail.*

Le respect des règlements reste d'une importance capitale, mais nous reconnaissons que pour conserver la confiance des clients et être compétitif dans ce secteur, il ne suffit pas d'observer les normes élevées établies par la Province. Il nous faut être novateurs, souples et capables d'adapter les processus et d'appliquer les technologies pour procurer des solutions économiques. Dans le [illegible] la Province a annoncé son intention d'aider à stimuler

qui aiderait à « faire de l'Ontario un [illegible] technologie de l'eau saine ». L'AOE collaborera avec le ministère de l'Environnement et d'autres intervenants pour déterminer la meilleure façon, pour l'AOE, d'appuyer les nouvelles stratégies et la nouvelle technologie qui contribueront à satisfaire les besoins de nos clients.

En 2010, nous continuerons de veiller à la durabilité à long terme de l'AOE et au recouvrement intégral des coûts d'exploitation de l'AOE. Pour cela, nous accroîtrons nos opérations essentielles et nos activités d'entretien et, aux clients actuels et aux nouveaux clients, nous offrirons des services complémentaires, dont des services de gestion des biens et des compétences techniques et en ingénierie.

Au nom du conseil d'administration et de l'équipe de la haute direction de l'AOE, nous aimerions présenter nos sincères remerciements à la direction et au personnel de l'AOE pour leur appui continu de notre vision et de notre mission communes. Le personnel de l'AOE se compose de professionnels dévoués et qualifiés qui fournissent des services économiques et de qualité à nos clients. Nous sommes fiers de partager leurs nombreuses réalisations, présentées dans le présent rapport annuel.

Gouvernance de l'Agence

L'AOE s'est engagée à améliorer constamment les méthodes et les pratiques destinées à se diriger et à se gérer. L'approche de l'Agence consiste à exercer son activité d'une manière équitable et transparente, ainsi qu'à fournir le meilleur rapport qualité-prix à ses clients et à la Province de l'Ontario.

L'AOE est une agence d'entreprise opérationnelle de la province de l'Ontario établie en vertu de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* et qui rend des comptes à l'Assemblée législative par l'entremise du ministre de l'Environnement (MEO). La Loi stipule les objets, les pouvoirs et les fonctions de l'AOE, ainsi que d'autres paramètres directeurs. Un protocole d'entente (PE) conclu avec le MEO précise ces rôles et ces fonctions. L'AOE exerce son activité suivant les diverses directives du Conseil de gestion du gouvernement (CGG), figurant dans le PE.

Membres du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration de l'AOE sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Le conseil de l'AOE se compose de membres indépendants qualifiés du secteur privé et du secteur public, ainsi que de cadres supérieurs employés au gouvernement de l'Ontario. Le conseil possède des compétences collectives qui supervisent divers ordres de gouvernement, gèrent le secteur privé et les sociétés municipales, dont les services publics, et conseillent en fait de questions de réglementation liées à l'environnement et à l'eau potable.

Le conseil suit les meilleures pratiques de gouvernance de l'Agence, dont :

- L'initiation exhaustive des directeurs et directrices
- La formation et perfectionnement continus des administratrices et administrateurs
- La tenue de réunions ordinaires et de réunions à huis clos
- La tenue de séances de planification stratégique avec ou sans la haute direction
- L'établissement et l'observation d'un *code de conduite* du conseil, y compris des procédures relatives aux conflits d'intérêts

En outre, un Comité de vérification et de gestion des risques se réunit au moins une fois par trimestre et aide le conseil à exercer ses responsabilités de gouvernance et de supervision en ce qui touche :

- Les processus d'établissement des rapports comptables et financiers
- La structure de contrôle financier interne
- Les fonctions de vérification internes et externes
- Les systèmes de gestion des risques des entreprises

Planification des activités et mesure du rendement

L'AOE élabore l'orientation stratégique de l'Agence, examine et approuve les plans stratégiques, les rapports financiers et les importantes décisions sur les activités de l'AOE. Le Conseil approuve le plan d'activités et les objectifs connexes de rendement de l'Agence, d'année en année, et il surveille tant la réalisation des objectifs du plan d'activités que l'observation des indicateurs de rendement clés pendant toute l'année. Les plans et les appréciations de rendement des employés sont liés aux objectifs de rendement du plan d'activités.

Reddition de comptes

L'AOE démontre qu'elle exerce sa responsabilité auprès du gouvernement et des citoyens de l'Ontario de plusieurs façons, qui consistent notamment à :

- Répondre aux exigences des installations exploitées par l'AOE et ce, auprès des organismes de réglementation (ministère de l'Environnement, médecin-hygiéniste et ministère du Travail)
- Mettre à la disposition du public, par l'intermédiaire des clients municipaux de l'AOE, des rapports sur les installations municipales de traitement de l'eau exploitées par l'AOE
- Établir un rapport annuel, approuvé par le ministre de l'Environnement, déposé à l'Assemblée législative provinciale et mis à la disposition de toute la population ontarienne et ce, sous forme d'imprimé ou en ligne à http://www.ocwa.com/fr
- Dresser un plan d'activités annuel, notamment des mesures du rendement, soumis chaque année à l'approbation du ministre de l'Environnement
- Appuyer les vérifications annuelles des états financiers de l'AOE effectuées par le Bureau du vérificateur général, ainsi que les vérifications périodiques d'optimisation

- Offrir l'accès aux relevés de l'Agence en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*
- Observer les directives de la fonction publique de l'Ontario, y compris la directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes du gouvernement et la *Loi de 2009 sur l'examen des dépenses dans le secteur public*, qui exige la divulgation publique des dépenses
- Utiliser un système de gestion des risques d'entreprise (GRE) pour déceler et évaluer les risques d'entreprise et d'exploitation

Vérification d'optimisation

À la suite de la publication du rapport annuel de 2008 du vérificateur général, l'AOE, en avril 2009, a comparu devant le Comité des comptes publics de l'Assemblée législative provinciale pour répondre aux questions relatives à la vérification d'optimisation de l'Agence. Dans ce rapport, le vérificateur général a signalé que l'AOE « avait généralement des méthodes satisfaisantes en place » pour veiller à ce que la population ontarienne obtienne les services publics qu'il lui faut et dans un bon rapport qualité-prix, mais a ajouté qu'il y avait « certains domaines où l'AOE devrait améliorer la situation ». L'AOE s'est engagée à mettre en application toutes les recommandations du vérificateur général et, quand on a rédigé le présent document, elle en avait mis en application plus de 80 %. Quant à ces initiatives en cours, la plupart d'entre elles ont été en grande partie exécutées.

Membres du conseil d'administration au 31 décembre 2009

Michael R. Garrett, président

Michael R. Garrett, président

Mandat : de juin 2008 à juin 2011

M. Michael R. Garrett possède une vaste expérience comme cadre supérieur du secteur public. M. Garrett a occupé divers postes, dont ceux de directeur général de l'administration pour la municipalité régionale de York, de directeur municipal de la Ville de Toronto, de directeur général de l'administration pour la municipalité de Peel, de sous-ministre adjoint du ministère provincial des Richesses naturelles, de directeur du programme pour le bassin de la Nation Sud et de directeur des ressources en eau à l'Office de protection de la nature de la communauté urbaine de Toronto et de la région.

Art Leitch, vice-président

Art Leitch, vice-président

Mandat : de juillet 2007 à juillet 2011

M. Art Leitch est ancien président et président-directeur général de la *Hamilton Utilities Corporation*. Auparavant, M. Leitch a été directeur général des travaux publics pour la ville de Hamilton, commissaire à la *Hamilton Hydro Commission*, directeur général de Sarnia Hydro, vice-président principal de *United Utilities International PLC* et commissaire de la planification et des travaux publics de la région de Halton. M. Leitch sert sa communauté comme président du conseil d'administration de l'Association canadienne des automobilistes et président du conseil consultatif du *Link-Line Group of Companies*. M. Leitch a obtenu une maîtrise en génie environnemental à l'Université de Toronto et une maîtrise en administration des affaires à l'Université York.

Juli Abouchar

Juli Abouchar

Mandat : d'août 2007 à juillet 2011

Mme Juli Abouchar est partenaire et spécialiste de l'environnement chez *Willms & Shier Environmental Lawyers L.L.P.* Mme Abouchar a été conseillère juridique adjointe de la Commission d'enquête sur Walkerton, a siégé à un comité de mise en œuvre des mesures de protection des sources d'eau réunissant de multiples intervenants et a été conseillère juridique du groupe d'experts sur la réglementation de la salubrité de l'eau potable dans les collectivités des Premières nations. Elle pratique le droit administratif devant des tribunaux de l'environnement et de l'énergie et a publié de nombreux articles. Mme Abouchar est titulaire d'une maîtrise en droit de l'University of London (R.-U.) et de baccalauréats en droit et en droit civil de l'Université McGill.

John Bergsma

John Bergsma

Mandat : d'août 2007 à juillet 2011

M. John Bergsma est commissaire des Services corporatifs de la municipalité régionale de Niagara. En outre, il siège aux conseils d'administration de St. Catharines Hydro Inc., *de Horizon Utilities Corp.* et de *Pioneering Technologies Inc.* Auparavant, il a été président et chef de la direction générale de *Union Gas Limited* et président de *Lennox Canada Inc.*, de *Massey Ferguson Research Ltd.* et de *Columbus McKinnon Limited*. Il a siégé à l'Assemblée des gouverneurs de l'Université de Waterloo durant plus de 20 ans, de même qu'aux conseils d'administration respectifs du *Stratford Festival of Canada*, de la Fondation ontarienne de régénération des Grands Lacs, de l'Institut urbain du Canada et de divers organismes répartis un peu partout en Ontario sous la bannière de Centraide. M. Bergsma est titulaire d'une maîtrise en science appliquée dans le domaine de la planification des ressources en eau.

Susan Fletcher

Susan Fletcher

Mandat : de novembre 2009 à novembre 2012

Au cours des vingt dernières années, Mme Susan Fletcher, comptable et experte-conseil, a fourni des services de consultation à diverses entreprises, dont des services financiers, des organismes de soins de santé, des organisations sans but lucratif et l'administration municipale. Tout récemment, Mme Fletcher a dirigé des projets ou fourni des services de consultation à leur sujet, projets consistant à déterminer et à estimer l'infrastructure et les biens municipaux pour répondre aux exigences de biens d'immobilisations en vertu du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP). Auparavant, Mme Fletcher avait occupé des postes supérieurs de gestion financière dans les secteurs de l'automobile, ainsi que de la recherche et du développement, y compris chez Gabriel of Canada et ORTECH International (Fondation de recherches de l'Ontario), et dans le secteur de l'aérospatiale chez de Havilland Aircraft. À l'heure actuelle, elle siège au conseil et est trésorière de Theatre Orangeville. Elle est comptable en management accréditée (CMA) et titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'Université Queen's.

Charles Fox

Mandat : d'août 2007 à janvier 2011

M. Charles Fox est un Anishnawbe (Ojibway-Cri) de la Première nation de Bearskin Lake, dans le Nord de l'Ontario. Ces 29 dernières années, il a travaillé pour le peuple des Premières nations et défendu leurs intérêts. Au cours des deux dernières années, M. Fox a été engagé par le ministère de la Promotion de la santé comme expert-conseil chargé des questions autochtones qui concernent la santé publique. À l'heure actuelle, il conçoit et exécute des programmes destinés aux Autochtones, conjointement avec le Bureau des économies d'énergie de l'Office de l'électricité de l'Ontario.

Allan Gunn

Mandat : de juillet 2007 à juillet 2010

M. Allan Gunn est le sous-ministre adjoint des Services ministériels au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de l'Ontario. Il est chargé de la direction ministérielle de la planification stratégique et des activités, du contrôle financier et de la gestion des ressources humaines pour une organisation de plus de 16 000 employés et au budget annuel de 1,8 milliard de dollars. M. Gunn est cadre de la Fonction publique de l'Ontario depuis plus de vingt ans, dont cinq ans comme sous-ministre adjoint au ministère de l'Environnement de l'Ontario. Il est ancien élève de l'université Carlton, de l'université Queen's et de la Richard Ivey School of Business.

Doug Lawson

Mandat : de novembre 2009 à novembre 2012

M. Doug Lawson compte à son actif plus de 28 années d'expérience à des postes de haute direction commerciale et financière dans diverses industries et dans des compagnies de diverses tailles. Pendant sa carrière, M. Lawson a aussi travaillé comme expert-conseil pour plusieurs jeunes compagnies. À l'heure actuelle, il est premier vice-président et directeur financier de *North American Fur Auctions*. M. Lawson a reçu son baccalauréat d'administration des affaires de l'université Wilfrid Launer. Il est comptable agréé et possède l'agrément en finance des entreprises conféré par l'Institut canadien des comptables agréés. De plus, il a obtenu l'accréditation ICD.D, attribuée par l'Institut des administrateurs de sociétés.

Gino Nicolini

Mandat : d'août 2008 à août 2010

M. Gino Nicolini est à la semi-retraite après une carrière en ingénierie. M. Nicolini a occupé les postes de président de *Nicolini Construction and Engineering Ltd.*, de président de *Val Nicol Construction Ltd.* et d'ingénieur de projet chez *Kilmer Van Nostrand Construction and Engineering Ltd.* M. Nicolini est membre du *Landfill and Waste Disposal Regulatory Policy Group* (groupe des politiques réglementaires des décharges et dépotoirs) du comité de consultation publique de la ville d'Ottawa. Ses contributions antérieures comprennent les fonctions de président du Club Rotary d'Ottawa-Gloucester et de membre du comité de dérogation de la ville d'Ottawa. M. Nicolini est membre de *Professional Engineers of Ontario* (ordre des ingénieurs de l'Ontario).

Charles Fox

Allan Gunn

Doug Lawson

Gino Nicolini

Dirigeants de l'Agence

Robin Kind

Présidente et présidente-directrice générale
(de septembre 2009 à aujourd'hui)

Mme Robin Kind est membre du groupe juridique de l'Agence depuis novembre 1994. Avant de se joindre à l'AOE, elle a exercé plusieurs années en cabinet privé à Toronto dans les domaines de la loi commerciale, environnementale et des sociétés. Mme Kind a occupé le poste d'avocate générale adjointe à l'AOE de juillet 2000 à mai 2003 et celui d'avocate générale jusqu'en septembre 2009, mois où elle a été nommée présidente et présidente-directrice générale.

Dante Pontone

Président et président-directeur général
(de 2004 à septembre 2009)

M. Dante Pontone a commencé sa carrière à la Fonction publique de l'Ontario, en se joignant au ministère de l'Environnement en 1985. Il est entré au service de l'AOE quand l'Agence fut créée, en 1993. Il y a occupé plusieurs postes, comme ceux de directeur général de l'information et de vice-président des finances et des services internes. M. Pontone a été président et président-directeur général de l'Agence d'août 2004 à septembre 2009. En outre, il a siégé au conseil d'administration du Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau et, de 2004 à 2008, a été président du comité de gouvernance et de responsabilisation du Centre.

Dan Atkinson

Vice-président des opérations – Sud de l'Ontario

M. Dan Atkinson a assumé son rôle actuel aux opérations en mars 2000. Il travaille à la Fonction publique de l'Ontario depuis plus de 25 ans et il s'est joint à l'AOE dès la création de cet organisme, en 1993. Un des administrateurs d'origine de l'Agence, Dan a été contrôleur et vice-président de secteur aux opérations. C'est un comptable général licencié et un comptable agréé en gestion. Il possède un baccalauréat en commerce et une maîtrise en administration des affaires.

Brenda Baker

Vice-présidente des finances et des services internes

Mme Brenda Baker s'est jointe à l'AOE en novembre 2002. Elle compte à son actif plus de 25 années d'expérience financière au gouvernement, dont des postes au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, au ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, ainsi qu'au Bureau du vérificateur général. Mme Baker est une comptable agréée qui possède un baccalauréat en commerce et une maîtrise en administration des affaires.

Nick Reid

Vice-président du développement des affaires

M. Nick Reid s'est joint à l'AOE en février 1995, en ayant à son actif 15 années d'expérience en consultation environnementale et en ventes techniques. Il a contribué à établir une culture des services aux clients au sein de l'AOE et a occupé des postes aux responsabilités croissantes au développement des affaires et aux opérations. M. Reid a été pendant quatre ans directeur général des installations de Peel-Sud et pendant deux ans directeur général de l'information avant d'assumer son rôle actuel au Développement des affaires en février 2007. Il est administrateur de la compagnie depuis 2000.

George Terry

Vice-président des opérations – Nord de l'Ontario, Premières nations et systèmes intégrés

M. George Terry s'est joint à l'AOE à la création de cette agence en 1993. Pendant toute sa carrière à l'AOE, il a occupé des postes de plus en plus élevés, dont ceux de gestionnaire des opérations, de spécialiste en gestion des opérations, de vice-président à la technologie de l'information et aux services techniques, de directeur de la recherche et du développement en exploitation et de directeur de la commercialisation et des ventes. M. Terry est un membre actif de l'Association canadienne des eaux potables et usées et de l'Ontario Water and Wastewater Works Association.

Sandra Witlarge

Contrôleuse des finances

Mme Sandra Witlarge s'est jointe à l'AOE en septembre 2000 comme gestionnaire des budgets et, par la suite, est devenue contrôleuse, en mai 2002. Avant de se joindre à l'AOE, elle a occupé divers postes financiers dans une grande compagnie de fabrication. Mme Witlarge est une comptable agréée en gestion et une examinatrice agréée des fraudes. Elle est titulaire d'un baccalauréat en études administratives.

Activités et réalisations en 2009

Amélioration de l'expérience vécue par le client

Mise à contribution des clients

L'AOE est une organisation de services qui répond aux besoins évolutifs de ses clients. En 2009, en plus de concevoir des chartes de services à la clientèle, dotées de critères de rendement précis, on a tenu des réunions de conseil consultatif avec la clientèle pour recueillir des avis sur les services offerts par l'Agence et obtenir des conseils en matière d'améliorations. En outre, l'Agence a réaligné ses secteurs de ventes et de services pour resserrer chacune de ces fonctions et répondre aux exigences des clients tant actuels qu'éventuels. Pour aider les clients à l'égard de la durabilité à long terme de leurs réseaux, l'AOE a mis au point des stratégies déterminées de gestion des biens dans le cadre des plans annuels d'immobilisations des clients.

Innovations en technologie

L'AOE s'est engagée à aider les clients à fournir des services économiques d'eau et d'eaux usées. Citons un exemple de cet engagement : le travail de l'AOE consistant à analyser et à évaluer le remplacement des souffleuses classiques par des turbo-souffleuses dans certaines des installations de nos clients. Les turbo-souffleuses sont d'une grandeur égale à environ le quart de celle des souffleuses classiques, utilisent 30 à 40 % de moins d'énergie, sont silencieuses et presque sans vibrations, se passent pratiquement d'entretien. Du fait des économies réalisées dans les coûts d'énergie et d'entretien, les clients qui opèrent cet investissement d'infrastructure devraient en principe en amortir le coût en pas plus de trois ans.

En outre, l'AOE appuie l'application de technologies nouvelles et innovatrices dans l'industrie. En 2009, un projet pilote entre Biorem, compagnie de l'Ontario, et la Région de l'Ontario a été établi à la station de Preston exploitée par l'AOE, pour essayer la nouvelle plateforme de lutte contre les odeurs de Biorem. Depuis l'adoption de la nouvelle technologie à Preston, on a beaucoup atténué les plaintes relatives aux odeurs ambiantes et aux odeurs de végétaux. On a établi que la plateforme traite les odeurs à un coût moindre que nombre d'autres réseaux actuels d'exploitation.

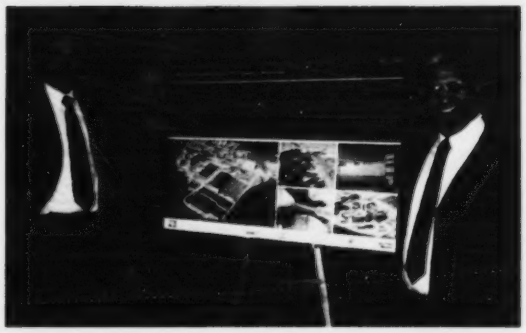
Nouvelle plateforme de lutte contre les odeurs – Station de traitement des eaux usées de Preston

Les partenaires de l'AOE avec le ministère de la Recherche et de l'Innovation et Biorem Technologies vont effectuer des essais de la nouvelle plateforme de lutte contre les odeurs à la station de traitement des eaux usées de Preston.

L'AOE est fière d'appuyer la recherche et l'innovation dans le traitement de l'eau et des eaux usées. En août, la station de traitement des eaux usées de Preston a accueilli l'honorable John Milloy, ministre de la Recherche et de l'Innovation, quand il a annoncé près de 1,2 million de dollars de financement en provenance du Fonds pour les projets pilotes d'innovation. Les fonds ont été attribués à Biorem Technologies, compagnie établie à Guelph (Ontario), qui conçoit et fabrique des systèmes de lutte contre la pollution de l'air enlevant les contaminants nocifs de l'air.

Le personnel de l'AOE de Peel-Sud a beaucoup participé aux expansions réalisées à la station de traitement de l'eau (STE) de Lakeview et à l'installation de traitement des eaux usées (ITEU) de G.E. Booth. La STE de Lakeview est, par ordre d'importance, la deuxième station d'Amérique du Nord à combiner les processus biologiques et d'oxydation avec l'ultrafiltration. Il en résulte un niveau élevé de qualité de l'eau, un rendement uniforme, une faible empreinte de la station et des coûts favorables de cycle de vie.

Participation de l'AOE à des projets de construction primés



À l'AOE, M. Nevin McKeown, chef des eaux usées, et M. David Edwards, chef régional, posent en compagnie de M. William Fernandes, chef des immobilisations de traitement de la Division des eaux usées de la Région de Peel.

En février 2009, les Opérations de Peel-Sud ont été reconnues par l'Association des firmes d'ingénieurs-conseils-Canada, en collaboration avec la revue *Canadian Consulting Engineer*, ce qui leur a valu de recevoir deux prix d'excellence.

Du fait des expansions de l'installation de Peel-Sud des dernières années à l'installation des eaux usées de G.E. Booth et à la station de traitement de l'eau de Lakeview, ces établissements ont reçu la prestigieuse distinction de faire partie d'un groupe de lauréats du monde entier dont les projets englobent toutes les disciplines d'ingénierie canadienne.

La station de traitement de l'eau de Lakeview est une des plus grandes installations de traitement par membrane d'Amérique du Nord, tandis que l'installation d'eaux usées de G.E. Booth comprend la plus grande installation de biosolides du genre au monde.

Croissance des affaires et recouvrement intégral des coûts

Croissance des nouvelles activités

En 2009, l'AOE a réalisé plus de six millions de dollars en nouveaux contrats d'exploitation, d'entretien et de gestion et en ventes de services techniques, et elle a renouvelé 37 contrats d'exploitation, d'entretien et de gestion dont la valeur combinée s'est élevée à 44 millions de dollars en revenus annuels. Notons un fait très important : le renouvellement du contrat de l'Agence avec la Région de Peel, un des plus gros contrats d'eau et d'eaux usées d'Amérique du Nord. Le contrat de dix ans, évalué à 447 millions de dollars, résulte d'un processus d'examen de deux ans des opérations de l'AOE des installations de Peel-Sud. Au nom de la Région de Peel, EMA Canada a entrepris une vaste évaluation des options de services d'eau et d'eaux usées. Les critères d'évaluation reposaient sur des mesures de l'industrie et les meilleures pratiques déterminées par EMA Canada en évaluant l'exploitation de plus de 450 installations d'eau et d'eaux usées de toute l'Amérique du Nord. EMA a déclaré « que le rendement actuel de l'AOE dans Peel-Sud se situe parmi la première tranche de 5 % d'Amérique du Nord et que la Région reçoit actuellement un niveau très élevé de service. »

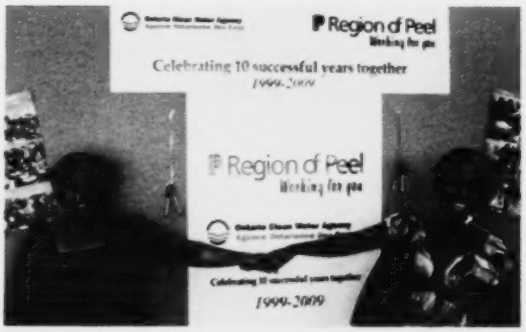
En se concentrant davantage sur la prestation de services techniques, on a obtenu quatre millions de dollars en revenus. L'Équipe des services d'ingénierie de l'AOE a réalisé deux millions de dollars en ventes, le gros de cette somme se rapportant à la prestation de compétences en gestion de projets pour de grands travaux d'expansion ou de construction d'une nouvelle infrastructure d'eau et d'eaux usées.

En outre, l'AOE a fourni plus d'un million de dollars en services en systèmes de gestion des biens et de soutien à l'exploitation (AMOSS). Ces services comprenaient l'exécution des projets d'entretien du système de distribution dans la municipalité d'Espanola et la ville de Guelph. Parmi les autres services AMOSS, citons les perfectionnements en cours apportés à la solution très prisée de l'Agence – Wonderware/Outpost 5 SCADA –, qui appuie une télésurveillance efficace et un déploiement efficace du personnel pour les ouvrages d'eau et d'eaux usées exploités et entretenus par l'Agence. En outre, l'équipe a fourni des services de gestion des biens, notamment en créant un inventaire et une documentation du nouvel équipement des ouvrages agrandis de la Région de Peel et en améliorant le système de gestion des biens de la Ville de North Bay.

Le service de formation de l'AOE a fourni un million de dollars en services aux exploitants d'eau et d'eaux usées de l'Ontario. Le gros du travail de formation a été accompli en partenariat avec le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau pour les cours approuvés par le directeur.

À la fin de 2009, l'Agence s'employait aussi à renouveler 57 contrats de plus en matière d'exploitation, d'entretien et de gestion.

L'AOE et la Région de Peel célèbrent leurs relations du passé et de l'avenir



Mme Joanne Turner – AOE/Peel-Sud, et Mme Georgette Whittaker, Région de Peel

L'AOE et la Région de Peel ont célébré leur fructueux partenariat après que leur contrat actuel de dix ans eut pris fin, le 31 juin 2009. La décennie fut marquée par de nombreux changements, de nouvelles technologies d'exploitation à de nouveaux projets de construction.

Le 9 septembre 2009, l'AOE et la Région de Peel ont officiellement renouvelé leur partenariat et ce, dans un contrat de dix ans évalué à 447 millions de dollars.

Opérations efficaces et conformes

Prestation efficace des services

En 2009, l'AOE a créé une équipe de simplification qui utilise des notions Six Sigma « de frugalité » pour améliorer les processus d'entreprise. Cette approche a réuni les employés de tous les secteurs fonctionnels pour élaborer des solutions créatrices qu'on puisse intégrer dans le travail quotidien de l'AOE. L'équipe de simplification, qui s'emploie à réduire la bureaucratie et les chevauchements, ainsi qu'à accélérer la résolution des problèmes, a présenté des recommandations à la haute direction et, à l'heure actuelle, elle apporte des améliorations liées aux processus de facturation et de recrutement des employés et à une nouvelle définition du flux de travail faisant intervenir le système de gestion du travail de l'AOE.

Satisfaction des exigences d'accréditation en vertu de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*

L'accréditation des organismes d'exploitation (y compris l'AOE) en vertu de la norme de gestion de la qualité de l'eau potable (NGQEP) et la délivrance de licences de réseaux municipaux d'eau potable ont commencé le 1er janvier 2009. À cet égard, on a fait procéder à un examen externe, par l'Office des normes générales du Canada (ONGC), de la conception et de la mise en application du système de gestion de la qualité et de l'environnement (QEMS) de l'Agence. L'accréditation du QEMS de l'AOE et le plan d'exploitation connexe de chacun des réseaux municipaux d'eau potable exploités par l'AOE répondent à deux des cinq exigences du programme de délivrance des licences municipales d'eau potable du MEO. L'Agence continue d'appuyer ses clients, en observant les trois autres exigences : plan financier, permis d'ouvrage d'eau potable et obtention d'une licence. En 2009, 94 réseaux municipaux d'eau potable de l'AOE ont obtenu l'accréditation d'organisme d'exploitation. Un groupe de réseaux, en particulier dans le Nord, devra être accrédité en 2010. Une fois accrédité, chaque système sera assujetti à une vérification annuelle pour qu'il puisse maintenir son accréditation.

L'AOE œuvre dans une industrie très réglementée qui fournit des services de traitement de l'eau, tout en protégeant la santé du public et l'environnement. Les divisions de l'eau et des eaux usées du MEO, ainsi que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, que la division de protection et de promotion de la santé, mènent des inspections pour évaluer à quel point un réseau se conforme aux règlements provinciaux. L'AOE suit les ordonnances de l'agent provincial délivrées par le MEO comme indicateur du rendement d'exploitation. En 2009, le MEO a mené quelque 10 % de plus d'inspections qu'en 2008 dans les installations exploitées par l'AOE. Au sujet du nombre global d'ordonnances d'agents provinciaux, il y a eu une nette réduction par rapport à l'an dernier – onze ordonnances en 2008 contre trois en 2009. L'AOE a œuvré de concert avec ses clients pour assurer l'observation de toutes les ordonnances. Au cours des dernières années, l'AOE a connu une réduction continue du nombre d'ordonnances délivrées d'année en année.

Rendement d'exploitation

On surveille d'autres indicateurs de l'industrie pour aider à évaluer le rendement d'exploitation et identifier les secteurs éventuels pour les améliorations d'infrastructure. Citons par exemple le nombre d'incidents à déclarer, comme les incidents de mauvaise qualité de l'eau, les avis incitant à faire bouillir l'eau et les dérivations aux installations d'eaux usées. On discute plus en détail de ces éléments ci-dessous.

Résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau potable

Des résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau potable (RDQEP) se présentent quand des analyses de la qualité de l'eau potable, effectuées à diverses étapes de traitement, ne répondent pas aux normes provinciales. Notons que des RDQEP ne signifient pas forcément que l'eau potable d'un réseau n'est pas salubre. Elles indiquent qu'au moins dans un cas, une norme de qualité de l'eau n'a pas été observée. Les normes comprennent les mesures esthétiques, comme le goût et l'odorat, et s'étendent jusqu'à la mesure de la présence d'éléments de formation naturelle ou de composés chimiques.

Le MEO définit les normes, les objectifs et les lignes de conduite pour certains paramètres, afin d'assurer un minimum de qualité pour l'eau potable. Il existe quatre types de paramètres : microbiologiques, chimiques, radiologiques et physiques. En 2009, les installations exploitées par l'AOE comptaient 13 RDQEP de moins qu'en 2008. Les difficultés afférentes à la qualité de la source d'eau et dont la maîtrise ne relève pas de l'exploitation de l'AOE continuent d'aboutir à quelques RDQEP et ce, surtout dans les régions nord et est, où l'Agence exploite de petits réseaux souterrains sous l'influence de l'eau de source. La qualité microbiologique de l'eau potable est un paramètre critique lié à la santé; elle est représentative du traitement et de l'analyse efficaces de l'eau potable. Par rapport à 2008, l'AOE a relevé 20 % de RDQEP microbiologiques de moins.

RDQEP de 2009 aux installations exploitées par l'AOE, par région

Région de l'AOE	Est	Nord	Peel-Sud	Waterloo	Ouest	Total
Nombre d'installations d'eau	**117**	**138**	**2**	**27**	**20**	**304**
Catégorie de RDQEP						
Microbiologiques	35	19	0	2	1	**57**
Chimiques	32	54	1	0	3	**90**
Physiques	22	44	2	0	0	**68**
Radiologiques	0	0	0	0	1	**1**
Total	**89**	**117**	**3**	**2**	**5**	**216**

Avis incitant à faire bouillir l'eau

À l'occasion, on peut émettre un avis incitant à faire bouillir l'eau (ABE), à la discrétion du médecin-hygiéniste (MH), à la suite d'un résultat défavorable d'analyse ou d'un problème touchant un réseau d'eau potable. On émet un ABE quand le fait de faire bouillir l'eau supprimera le contaminant pour veiller à ce que l'eau soit bien potable. Dans certains cas, on émet un ABE par mesure de précaution. Voici ci-dessous le résumé des ABE aux installations exploitées par l'AOE en 2009.

ABE émis par les médecins-hygiénistes pour un système d'eau exploité par l'AOE

Région de l'AOE	Est	Nord	Peel-Sud	Waterloo	Ouest	Total
Nombre d'installations d'eau	**117**	**138**	**2**	**27**	**20**	**304**
Mauvaise désinfection ou désinfection résiduelle dans l'eau traitée	1	4	-	-	-	**5**
Qualité microbiologique inacceptable dans l'eau traitée	-	-	-	-	-	**0**
Fait épidémiologique donnant à penser que l'eau potable a causé une épidémie	-	-	-	-	-	**0**
Autre (perte de pression)	5	11	0	1	1	**18**
Total	**6**	**15**	**0**	**1**	**1**	**23**

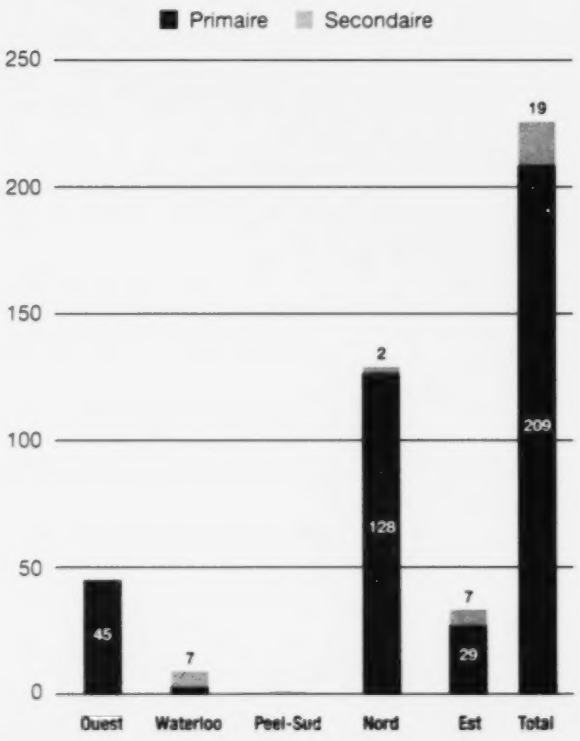
Dérivations aux installations exploitées par l'AOE

Les dérivations permettent à une installation d'eaux usées de gérer les écoulements hydrauliques au-delà de la capacité de l'installation pour traiter les eaux usées. Pendant une grosse chute de pluie ou une fonte rapide de la neige, les eaux usées sont écartées des processus biologiques de la station, afin d'éviter d'endommager l'installation ou la propriété (inondation de sous-sol). En conséquence, les certificats d'autorisation (CA) des réseaux incluent les exigences de dérivation.

Le graphique ci-dessous décrit le nombre de cas de dérivations survenus en 2009 aux installations exploitées par l'AOE. Il importe de noter que 85 % des écoulements de dérivation provenaient d'une charge hydraulique attribuable à une fonte rapide de la neige ou à une grosse chute de pluie.

Il y a « dérivation primaire » dans le cas d'un écoulement hydraulique élevé qui fait écarter les eaux usées de tous les processus biologiques de la station. Une « dérivation secondaire » désigne les fois où l'on a permis à des solides d'égout de se déposer, mais qu'on les a écartés des processus biologiques perfectionnés.

Dérivations aux installations exploitées en 2009 par l'AOE, par région



Condamnations de l'AOE

En 2009, l'AOE avait deux condamnations qui se sont élevées au total à près de 30 000 $ et qui se rapportaient à des incidents survenus en 2007. Une condamnation, prononcée en vertu de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario*, avait trait à l'exploitation de l'installation de traitement des eaux usées de Shelburne et l'autre, prononcée en vertu de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*, concernait l'exploitation de l'installation de traitement de l'eau d'Ear Falls. L'AOE a pris des mesures pour empêcher que ces incidents ne se reproduisent à ces deux installations et à d'autres installations exploitées par l'AOE.

Santé et sécurité au travail

L'Agence s'est engagée à fournir un lieu de travail sécuritaire et salubre à tous les employés et à pratiquer la prévention des blessures et des maladies au travail. En 2009, l'AOE a continué d'insister sur la santé et la sécurité au travail, en accueillant sa conférence annuelle des porte-parole de santé et de sécurité et en lançant la semaine inaugurale de l'AOE, alignée sur la Journée nationale de la sécurité. En outre, on a mis en application une politique obligatoire en fait d'équipement de protection personnelle, mis au point une politique de travail autonome (en attente) et dispensé une formation renforcée sur la sécurité. L'Agence a eu sept incidents avec interruption de travail (IIT) en 2009, contre quatre en 2008, mais l'AOE a atteint son objectif de zéro incident avec interruption de travail (IIT) dans 494 (98,6 %) de ses installations en 2009.

En 2010, l'AOE continuera de s'employer à réaliser zéro IIT, en se concentrant sur des principes de sécurité axés sur le comportement, où chaque employé peut s'attendre à des comportements et à des lieux de travail sécuritaires et où la sécurité est la priorité de tout le monde. Les plans de rendement à tous les niveaux de l'organisation reflètent l'engagement de l'Agence à l'égard de la réalisation de zéro IIT. Les initiatives clés, en 2010, incluent la politique/les directives rehaussées sur les troubles musculo-squelettiques et l'ergonomique, la mise au point continue de la politique de travail autonome, les cours de recyclage sur la sécurité des employeurs et la réaction aux nouvelles exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* liées à la violence dans les lieux de travail.

Célébration des porte-parole de la santé et de la sécurité de l'AOE et des comités mixtes de santé et de sécurité (CMSS)

Le 31 mars et le 1er avril 2009, l'AOE a tenu sa conférence de 2009 des porte-parole de la santé et de la sécurité. La conférence a réuni près de 70 participants de toute la province pour examiner les programmes, les politiques et les outils/processus connexes du Système de santé et de sécurité au travail (SSST) de l'Agence. On a beaucoup insisté sur les inspections aux lieux de travail et sur la politique de l'équipement de protection personnelle, mise en application en 2009.

Les employés du noyau de la vallée Trent reçoivent un des deux prix de sécurité de l'AOE pour 2009 pour leur remarquable contribution à la mise au point de la politique sur l'équipement de protection personnelle (EPP). C'est devenu, dans l'Est de Ontario, le premier noyau de l'Agence à mettre en application l'EPP. En menant le projet pilote initial, le personnel s'est vite familiarisé avec les défis de comportements évolutifs liés à la sécurité personnelle. Tous les membres de l'équipe se sont fermement engagés, à titre personnel, à l'égard de la politique d'EPP et ont collaboré à une mise en application réussie de celle-ci.

Rehaussement du profil de l'industrie de l'AOE

L'AOE participe activement à des associations de l'industrie de l'eau comme l'Association canadienne des eaux potables et usées (ACEPU), *l'Ontario Water and Wastewater Association* (OWWA) et *la Water Environment Association of Ontario* (WEAO). En plus de participer à des initiatives et à des événements qui touchent à la salubrité de l'eau en Ontario, l'Agence coordonne le travail de *l'Ontario Water Works Research Consortium* (OWWRC). Ce consortium rassemble les municipalités qui obtiennent leur eau potable du lac Ontario, avec les chercheurs du gouvernement fédéral, du gouvernement provincial et des universités. La mission du consortium consiste à établir des liens entre les services publics membres des chercheurs du gouvernement et des universités et, grâce à ces liens, à faciliter l'exécution de la recherche qui intéresse les collectivités membres et à veiller à la protection à long terme des réserves d'eau potables axées sur le lac Ontario.

En 2009, l'AOE a participé à 21 événements de sensibilisation en matière d'industrie et d'eau, afin de mieux faire connaître au public les activités de l'AOE et de faciliter les occasions, pour le public, de s'informer de la protection et de la conservation des ressources en eau de l'Ontario.

Mike Paola, Al Robdrup, Bev Mollard, Marcel Misuraca et Dennis Rau prennent une pose triomphante à la WEFTEC

En octobre 2009, l'équipe de l'AOE, les Jets de l'AOE, a représenté la Water Environment Association of Ontario (WEAO) à l'exposition-conférence technique annuelle de la Water Environment Federation (WEFTEC), tenue à Orlando, en Floride. Les Jets de l'AOE ont remporté la première place de l'événement portant sur la sécurité, face à 31 équipes rivales de la Division 2. Des équipes de la totalité des États-Unis, du Canada et de l'Argentine ont participé à cette rencontre.

Les Jets de l'AOE ont aussi obtenu d'excellents résultats dans les autres événements, en se classant 7e dans l'ensemble, et ils ont été l'équipe canadienne la plus haut placée. Les Jets ont eu la fierté de remporter le prix de l'équipe la plus sympathique, prix attribué par vote des autres équipes et des juges de la rencontre.

Gestion globale des risques (GGR)

En 2009, l'AOE a mis en application son programme de GGR destiné à appuyer la gestion efficace de toute la gamme de risques de l'Agence. On a exécuté des exercices exhaustifs à tous les niveaux de l'organisation pour identifier et évaluer tous les risques de l'Agence. Les risques décelés ont été catalogués dans un registre suivant les catégories établies par l'American Water Works Association (AWWA) : stratégiques, d'exploitation, de marché/d'affaires et juridiques/de réglementation. L'Agence a examiné les stratégies et les contrôles de gestion des risques pour atténuer ou éliminer efficacement les menaces détectées et on a fixé les niveaux de tolérance des risques.

On a intégré les éléments axés sur les risques dans d'autres systèmes et programmes de toute l'Agence, y compris le SGQR, le SSST, les programmes de vérification de la conformité interne et de la gestion d'urgence. En outre, on a amélioré les processus de planification des activités d'exploitation, en y incluant l'examen des risques liés aux initiatives de l'Agence.

Le programme de gestion des risques et de structure officielle établi à l'AOE devrait bien placer l'Agence en fait d'observation des exigences de gestion des risques énoncées dans la directive actualisée d'établissement et de responsabilisation de la FPO.

Autonomisation des employés à l'égard de la réussite

L'AOE compte sur un effectif hautement qualifié, formé et diversifié pour fournir des services de qualité à ses clients. L'Agence continue de s'employer à attirer, à perfectionner et à conserver le personnel qu'il faut *dans les postes appropriés*.

Mise à contribution des employés

En 2009, l'Agence a communiqué les résultats du sondage de mise à contribution des employés de la FPO à l'égard de l'AOE. Elle a commencé à mettre en application un plan d'action en réponse aux résultats et aux commentaires reçus des employés. En outre, l'AOE a continué de mettre à contribution et de perfectionner les employés, en tenant deux conférences pour les employés. Pendant celles-ci, on a informé les employés des priorités des activités de l'AOE, employés qui ont contribué à concevoir de nouvelles stratégies pour aider à améliorer l'organisation. Ces séances ont offert une occasion de dialoguer et de réseauter avec la haute direction. Quelque 150 employés ont participé aux séances de 2009 et d'autres séances sont prévues pour 2010. En 2009, on a préparé l'« agencement des rôles », exercice de planification stratégique qui aidera à aligner les activités quotidiennes des employés sur l'orientation stratégique globale de l'AOE.

La conférence annuelle des employés s'est tenue en avril et en juin 2009. Quelque 150 employés ont participé à des événements de réseautage et de constitution d'équipes. Les employés de toute l'Agence ont eu l'occasion d'œuvrer avec la haute direction pour partager des idées et établir une stratégie au sujet des façons d'améliorer et de faire évoluer l'Agence.

Développement des qualités de chef

L'Agence continue de s'employer à offrir une formation et un perfectionnement en développement des qualités de chef d'une façon compatible avec les enseignements de la FPO. En 2009, la gestion de l'AOE a maintenu sa participation à un programme personnalisé de développement des qualités de chef, exécuté par la *Schulich School of Business*.

Reconnaissance de la diversité de notre effectif

La diversité et l'inclusivité consistent essentiellement à créer et à maintenir un milieu où l'on reconnaisse et respecte les différences individuelles. L'accessibilité est un élément important de la diversité et, en 2009, l'AOE a adopté une nouvelle politique de service à la clientèle et commencé à former tous les employés en matière de normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'AOE exécutera ses obligations d'accréditation en vertu de ladite loi d'ici au 31 mars 2010. Outre les initiatives d'accessibilité, l'AOE s'est mise à élargir son approche de diversité, en participant à de nombreuses initiatives de diversité de la FPO déjà en cours, et a commencé à créer et à mettre au point un plan précis de diversité pour l'AOE. À cette fin, nous continuerons d'intégrer la diversité dans nos engagements, politiques, programmes et services touchant les qualités de chef.

Offre du meilleur rapport qualité-prix à la province

Appui relatif aux besoins en eau et en eaux usées des collectivités des Premières nations

Au cours des deux dernières années, l'AOE a participé au programme des opérations de salubrité de l'eau (POSE) financé par le gouvernement fédéral, en fournissant mentorat, formation et assistance aux exploitants des Premières nations dans l'exploitation et l'entretien de leurs réseaux de traitement de l'eau. Le but ultime de ce programme consiste à établir des connaissances et des capacités d'exploitation en matière de traitement de l'eau et d'entretien de l'infrastructure au sein des collectivités des Premières nations. En outre, l'AOE a dispensé des cours de formation en exploitation directement dans le cadre du POSE et des cours obligatoires d'accréditation de la Province en matière d'eau potable.

Préparation pour répondre aux situations d'urgence provinciales liées à l'eau

Grâce à un partenariat financé avec le ministère de l'Environnement, l'AOE veille à être prête à fournir des services d'intervention d'urgence en matière d'eau potable ou d'eaux usées. Pour veiller à être prête, l'AOE a créé à l'échelon régional des équipes d'intervention d'urgence pour un déploiement rapide dans une situation d'urgence à toute installation d'eau ou d'eaux usées de la province. Ces équipes sont équipées, formées et testées de façon spéciale pour assurer une intervention efficace en cas de situations d'urgence. En 2009, l'AOE a renforcé sa capacité d'intervention dans le but précis de veiller à être prête à intervenir en cas de situations d'urgence touchant les eaux usées. Les équipes d'intervention d'urgence de l'AOE ont augmenté le nombre de leurs remorques d'évaluation et de restauration et amélioré les protocoles d'intervention pour répondre aux besoins touchant les eaux usées.

Engagement de l'AOE en matière de responsabilité sociale

En mettant à contribution le cadre de responsabilité sociale des entreprises établi en 2008, l'Agence a fixé des objectifs précis pour améliorer l'efficacité énergétique, réduire la consommation de carburant de son parc et mieux sensibiliser le public à la nécessité de protéger et de conserver les ressources en eau de l'Ontario. En 2009, l'Agence a pu réduire de 1,2 % la consommation de carburant de son parc et a décelé des possibilités de gestion de l'énergie pour les clients, consistant par exemple à remplacer les souffleuses classiques par des turbo-souffleuses pour réduire la consommation d'électricité.

Appui des collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et jouons

Les employés de l'AOE contribuent depuis longtemps aux collectivités qu'ils servent. Ils font visiter des installations aux groupes communautaires et aux écoles pour les initier aux processus de traitement et aux effets que les actions des usagers exercent sur les réseaux. Nous participons activement aux événements communautaires, notamment aux festivals de l'eau potable, aux concours de labourage et aux activités de collecte de fonds pour des œuvres de bienfaisance. En 2009, l'Agence a participé à huit festivals de l'eau pour les enfants et à douze événements communautaires de collecte de fonds pour les œuvres de bienfaisance.

Festival de l'eau des enfants de Brantford

L'AOE croit qu'il importe de donner en retour aux diverses collectivités où ses employés vivent et travaillent. Durant 2009, l'AOE a parrainé plusieurs festivals d'eau pour les enfants, en sensibilisant des milliers d'enfants à l'utilisation de l'eau en Ontario et dans le monde entier.

Concours international de labour – Groupement du Nord-Est de l'Ontario

L'AOE a été fière de participer, à titre bénévole, au concours international de labour de 2009, tenu à Temiskaming pendant cinq jours en septembre. Elle a fourni des services d'eau salubre et saine à plus de 2 100 sites de caravanes et à un village de tentes. On a compté plus de 80 000 visiteurs, y compris le Premier ministre, M. Dalton McGuinty.

Chaque année, les employés de l'AOE recueillent des fonds pour aider à améliorer la vie des gens et à édifier des collectivités fortes et saines, en appuyant les organismes locaux, provinciaux et nationaux de bienfaisance. En tant qu'organisme, l'AOE coordonne les activités de collecte de fonds pour Centraide et Federated Health Charities qui financent seize organismes de bienfaisance de l'Ontario en matière de santé. En 2009, l'AOE a accru de 13 % ses efforts de collecte pour Centraide, par rapport à 2008.

L'AOE est le partenaire officiel de la Journée mondiale officielle du contrôle de l'eau pour l'Ontario

La Journée mondiale du contrôle de l'eau (JMCE) est un programme international qui contribue à la sensibilisation et à la participation du public à la protection des ressources en eau du monde. Ce programme encourage les citoyens à mener un contrôle de base de leurs masses d'eau locales et à communiquer les résultats sur le site Web de la JMCE. En 2009, les objectifs de l'AOE consistaient à mieux faire connaître le programme aux enfants et à contribuer à élever le taux de participation du Canada au programme. L'AOE a mis des nécessaires d'analyse à la disposition de collectivités où nous œuvrons dans la province. En outre, l'Agence a visité des écoles et des collectivités pour faire valoir le programme de la JMCE.

Mesure du rendement

L'AOE utilise une approche de planification axée sur la mesure du rendement, afin de veiller à ce que les projets et les processus de l'AOE soient conformes à l'orientation stratégique de l'Agence. Par des rapports trimestriels, la haute direction de l'AOE et le conseil d'administration surveillent la mise en application des engagements établis dans le plan d'activités de l'Agence.

En plus des objectifs de rendement indiqués dans le plan d'activités, l'AOE surveille des indicateurs de rendement clés (IRC) tant pour l'exploitation quotidienne que pour les objectifs de mandat public. En 2009, le conseil de l'AOE a établi un « tableau de bord précis du conseil d'administration », où figurent des IRC comprenant la prestation de services fiables, la conservation et la croissance des affaires, le rendement financier, la conformité environnementale et à l'égard des SSST. L'Agence s'emploiera à étalonner ces mesures par rapport à d'autres du secteur du traitement de l'eau et des eaux usées, comme *l'Ontario Municipal CAO's Benchmarking initiative* (OMBI), le rapport sur les indicateurs de rendement de *l'American Water Works Association* (AWWA) et *la National Water and Wastewater Benchmarking Initiative*.

Sommaire du rendement pour les activités de 2009

Engagement	Mesure du rendement		Résultat
Acquérir la confiance des clients en s'acquittant de nos engagements			
Concevoir des chartes de niveaux de service à la clientèle qui comprennent des attentes de rendement précises	Amélioration des résultats globaux de satisfaction de la clientèle par rapport aux résultats du dernier sondage	✔	
Continuer de recueillir les commentaires des conseils consultatifs de la clientèle (municipaux et des Premières nations)	Tenir deux réunions de chaque conseil et déposer les recommandations au comité de la haute direction en 2009	✔	
Réaligner les fonctions de vente et de service de l'AOE	Réalignement de service mis en application en 2009	✔	
Déterminer les possibilités de gestion de l'énergie pour les clients	Répertoire des possibilités de gestion d'énergie propres aux clients, conçues en 2009	✔	
Mettre en application le programme pour appuyer les améliorations d'infrastructure des clients	Huit contrats de service d'exploitation et d'entretien incluent le financement	✘	Les subventions d'infrastructure destinées à favoriser la stimulation de l'économie et les conditions favorables de prêts ont limité l'intérêt dans les offres de l'AOE aux clients
Concevoir des plans d'immobilisations quinquennaux (continus), y compris de meilleures stratégies de gestion des biens	Exécuter des plans quinquennaux pour 90 % des clients de chaque région en 2009	✔	
Donner de l'expansion aux affaires en offrant le meilleur rapport qualité/prix			
Réaliser des contrats d'exploitation et d'entretien dans les secteurs de service tant existants qu'émergents	Atteindre l'objectif de croissance nette des affaires	✘	A réalisé 3,2 millions de dollars en nouveaux revenus d'affaires
Accroître la part de marché pour les services d'exploitation et d'entretien	Réaliser l'objectif de croissance des affaires	✔	
Investir dans la nouvelle infrastructure (gestion des biosolides)	Présenter une analyse de rentabilité à l'approbation du Conseil en 2009	✔	
Réduire les dépenses discrétionnaires	Réduction de 25 % des dépenses discrétionnaires par rapport à 2008	✘	Réalisation d'une réduction de 19 %
Offrir un service auquel on a confiance			
Améliorer la santé et la sécurité au travail pour les employés	S'employer à n'avoir aucun incident avec interruption de travail	✘	98,5 % des installations exploitées par l'AOE ont atteint l'objectif
Améliorer les résultats de conformité environnementale	Réduction du nombre d'ordonnances délivrées par les agents provinciaux à l'AOE, par rapport à 2008	✔	Réduction de plus de 50 % par rapport à 2008
	100 % des stations d'eau exploitées par l'AOE ont reçu une cote de plus de 90 %, suivant le rapport de l'inspecteur en chef de l'eau potable	✘	97 % des inspections de réseaux d'eau ont obtenu une cote de plus de 90 % 46 % ont obtenu une cote d'inspection de 100 %
	100 % des installations d'eaux usées exploitées par l'AOE répondent aux critères d'effluents du CA dans des conditions normales d'exploitation	✘	85 % des installations ont observé tous les critères d'effluents du CA 99,5 % des échantillons d'eaux usées ont observé les critères d'effluents du CA
Renouveler le réseau de mesure du rendement de l'AOE	Mettre en application une approche renouvelée de la mesure du rendement en 2009	✔	
Mettre en application un examen du service d'exploitation	Examen mené et plan exécuté en 2009	✔	
Continuer de renforcer les exigences internes de présentation de rapports	Examen trimestriel des exigences de présentation de rapports	✔	
	Amélioration des résultats de vérification interne par rapport aux résultats antérieurs	✔	

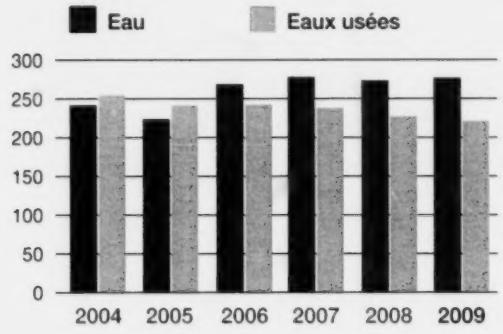
Engagement	Mesure du rendement		Résultat
Acquisition collective de la confiance			
Explorer le partenariat stratégique avec les intervenants du gouvernement et de l'industrie, afin d'exécuter un programme de stages d'exploitants d'eau et d'eaux usées	Présentation d'analyses de rentabilité à un organisme gouvernemental pertinent ou à des organismes gouvernementaux pertinents en 2009	✔	Tenue d'une discussion initiale pour déterminer les possibilités de partenariat. On projettera d'autres discussions.
Continuer de perfectionner les compétences en matière de qualités de chef de l'AOE	Meilleure satisfaction des employés par rapport à 2008	✔	
Mettre en application des plans d'action axés sur les commentaires reçus aux conférences des employés	100 % des articles d'exécution du plan d'action ont été mis en application suivant les délais du plan	✔	
L'eau, c'est la vie			
État de préparation des Équipes d'intervention d'urgence de l'AOE (OERT)	Examen de tous les éléments du programme Test annuel de toutes les capacités d'intervention d'urgence en 2009	✔	
Étendre la ligne directe du service technique à tous les propriétaires de réseaux d'eau/d'eaux usées	Création en 2009 de la ligne directe étendue	✘	Opération reportée du fait d'un manque de financement externe
Sensibiliser davantage le public aux activités de l'AOE et favoriser les possibilités, pour le public, de protéger et de conserver les précieuses ressources en eau de l'Ontario	Participer à 18 événements communautaires de sensibilisation à l'eau/à l'environnement	✔	
Rationaliser la taille du parc de véhicules de l'AOE	Réduire de 2 %, par rapport à 2008, la consommation normale moyenne des véhicules du parc total de l'AOE	✘	Réalisation d'une réduction de 1,22 %

✔ Atteint ✘ Non atteint

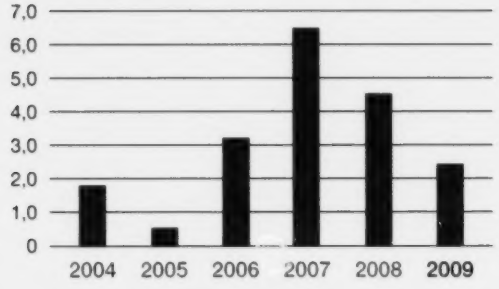
Rendement chiffré

Rendement d'affaires

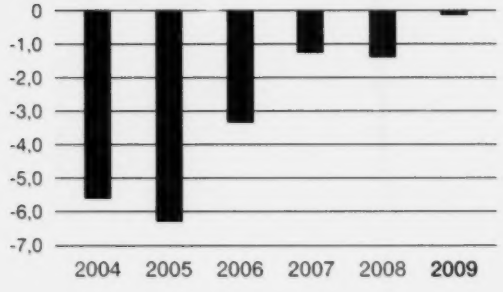
Nombre d'installations exploitées par l'AOE



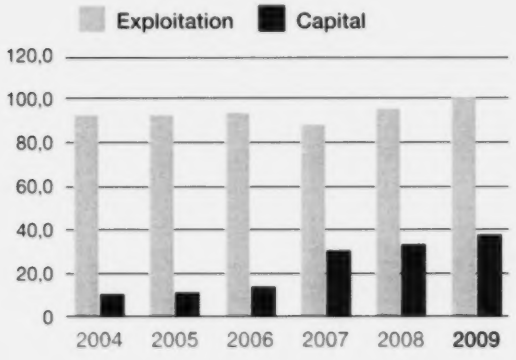
Total du revenu net *(en millions de dollars)*



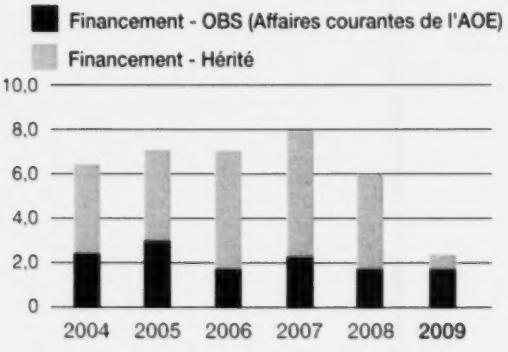
Revenu net des opérations de services publics *(en millions de dollars)*



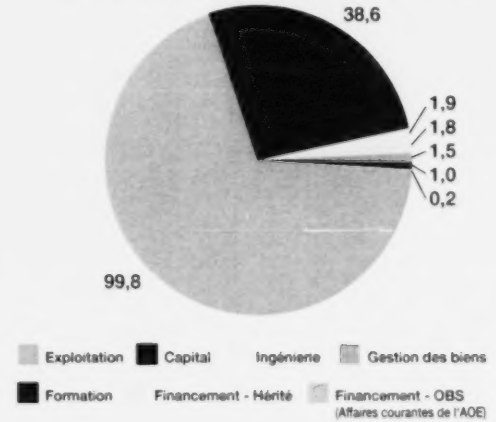
Revenu brut de l'exploitation *(en millions de dollars)*



Volet commercial de l'AOE - Revenu net *(en millions de dollars)*

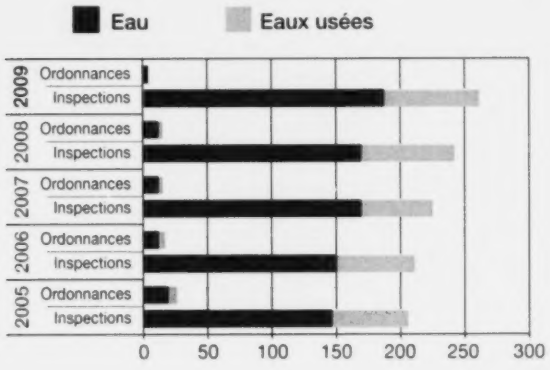


Revenu total par source *(en millions de dollars)*

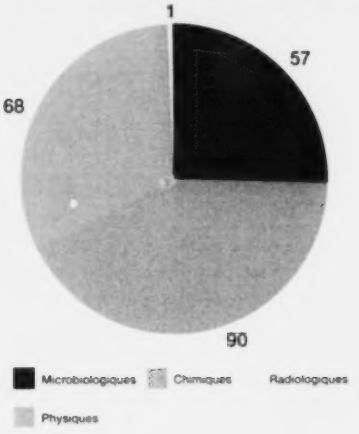


Rendement de conformité

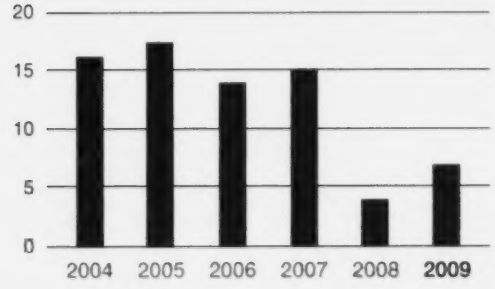
Inspection du MEO et ordonnances d'agents provinciaux



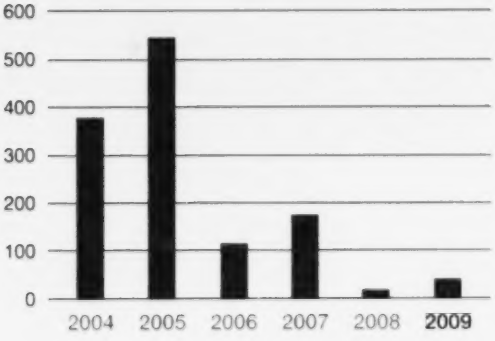
Types d'événements négatifs pour la qualité de l'eau aux installations exploitées par l'AOE



Santé et sécurité au travail
Demandes de prestations approuvées relatives à des incidents avec interruption de travail



Santé et sécurité au travail
Total de jours avec interruption de travail



2010 et au-delà : Le rendement par la responsabilisation

En 2009, la stratégie de l'AOE se concentrait sur l'édification d'une structure de responsabilisation de l'Agence appuyant notre vision, afin d'être le fournisseur en qui l'on ait le plus confiance pour les services d'eau saine.

La structure de responsabilité de l'AOE comprend cinq objectifs ambitieux obligatoires qui englobent l'engagement de l'Agence à rehausser la qualité du service et le rendement, l'accent étant placé sur le rendement par la responsabilité.

La structure de responsabilité de l'AOE

Nos valeurs reposent sur la

CONFIANCE

Transparence • Respect
Compréhension • Sécurité • Travail d'équipe

En 2010 et au-delà, l'AOE se concentrera sur le rendement par la responsabilisation, ainsi que sur la rétention des clients, la croissance de nouvelles affaires, l'expansion des services aux clients, l'amélioration de la qualité des services et la simplification des processus internes. Une focalisation soutenue sur la santé et la sécurité et la conformité à la réglementation reste aussi une priorité clé de l'AOE. Les initiatives clés de l'Agence pour 2010 comprennent ce qui suit :

Mandat public

À titre d'organisme de la Couronne, l'Agence est responsable devant le gouvernement provincial et, en fin de compte, la population de l'Ontario. L'AOE joue un rôle clé en ce qu'il veille à ce que les services d'eau saine soient accessibles à toute la population ontarienne. Dans le cadre de ce mandat public, l'Agence est disponible pour offrir une assistance en cas d'urgence aux municipalités et aux collectivités des Premières nations de l'Ontario en cas de crise d'eau potable, par l'intermédiaire d'équipes d'intervention d'urgence de l'AOE.

Nous nous sommes engagés à être une organisation socialement responsable, attentive aux répercussions sociales et environnementales que nos activités exercent sur nos collectivités. En 2010, l'Agence continuera à rechercher des occasions de réduire la consommation d'énergie, ainsi qu'à participer aux activités de liaison qui font connaître les questions locales, provinciales et internationales d'eau saine.

Rendement d'exploitation

En 2010, l'Agence continuera de se concentrer sur l'amélioration du rendement d'exploitation. Les objectifs clés de 2010 consistent à :

- Accroître le nombre d'installations qui n'ont aucun incident avec interruption du travail
- Renforcer le rendement de conformité à la réglementation des installations de traitement tant de l'eau que des eaux usées
- Atteindre les objectifs précis de revenus et de dépenses sur tous les contrats
- Assurer une exécution dans les temps pour des engagements contractuels et améliorer l'efficacité des contrats

Croissance et conservation des affaires

L'Agence continuera de donner de l'expansion à son activité et ce, grâce à des services d'exploitation, d'entretien et de gestion et à des services auxiliaires comme la gestion des projets, la gestion des biens et la formation. Dans la première moitié de 2010, l'Agence se concentrera sur le renouvellement des contrats avec les clients existants.

Efficacité d'organisation

L'objectif de l'Agence consiste à améliorer en permanence le rendement dans toutes les activités d'affaires de celle-ci. En 2010, l'Agence va :

- continuer à réduire les dépenses discrétionnaires pour veiller à la responsabilité et à la responsabilisation financières
- améliorer la prestation de service, en s'attachant à améliorer la facturation d'immobilisations, identifiée dans le sondage des clients
- continuer à simplifier les processus d'affaires et d'exploitation de l'AOE

Pour réaliser ces objectifs, il importe au plus haut point d'établir une communication claire avec le personnel au sujet des stratégies, des objectifs et des tactiques. En 2010, un exercice d'agencement des rôles faisant intervenir des employés à tous les niveaux de l'organisation se maintient pour exprimer de façon claire comment chaque niveau de l'organisation contribue à la réalisation des objectifs de l'Agence. Cet exercice s'alignera sur les plans de rendement personnel.

Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière

La direction et le conseil d'administration sont responsables des états financiers et de tous les renseignements présentés dans le présent rapport annuel. La direction a établi les états financiers suivant les principes de comptabilité généralement acceptés et, le cas échéant, ces documents renferment des montants fondés sur les meilleures estimations et les meilleurs jugements de la direction.

'Agence ontarienne des eaux observe les plus hautes normes d'intégrité de son secteur. Pour sauvegarder ses éléments d'actif, l'Agence dispose d'une solide série de contrôles et de méthodes financiers qui équilibrent les avantages et les coûts. La direction a conçu et tient des contrôles financiers et de gestion, des systèmes d'information et des pratiques de gestion pour fournir une assurance raisonnable de la fiabilité de l'information financière, conformément aux arrêtés de l'Agence. On effectue des vérifications internes pour évaluer les systèmes et pratiques de gestion. Les rapports sont délivrés au Comité de la haute direction.

Le Conseil d'administration veille à ce que la direction remplisse ses responsabilités en matière d'information financière et de contrôle interne. Le Conseil d'administration et le Comité de vérification et de gestion des risques se réunissent tous les trimestres pour surveiller les activités financières de l'Agence et au moins chaque année pour examiner les états financiers et le rapport du vérificateur externe qui s'y rapporte, et recommander ces documents à l'approbation du ministre de l'Environnement.

Le vérificateur général a examiné les états financiers. Sa responsabilité consiste à déclarer, par son opinion, si les états financiers sont présentés d'une façon équitable et suivant les principes de comptabilité généralement acceptés. Le rapport du vérificateur fait état de la portée de l'examen et de l'opinion du vérificateur.

Robin Kind
Présidente et présidente-directrice générale

Brenda Baker
Vice-présidente des finances et des services internes

Analyse financière

Acquérir la confiance au moyen de la responsabilisation financière

2009 est restée une année marquée par un grand défi financier pour l'AOE et ses clients. Les prévisions initiales de la Banque du Canada se sont révélées très optimistes quant à la gravité du repli et à la rapidité du redressement de l'économie. Du fait de pertes d'emplois, nombre de clients municipaux de l'AOE se sont retrouvés devant une assiette fiscale en baisse. Les conditions économiques ont touché l'Agence de façon plus importante en 2009 qu'on ne l'avait prévu tout d'abord, mais, comme nous entamons 2010, les perspectives sont de plus en plus optimistes.

Un second défi lancé à l'Agence touchait à l'incertitude des relations de travail. Au début de 2009, le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO), qui représente la majeure partie des employés de l'Agence, négociait avec le gouvernement une nouvelle convention collective, car la convention précédente avait pris fin. La renégociation fructueuse d'une nouvelle convention a permis d'éviter une perturbation du travail.

Comme on l'a déjà mentionné, l'AOE est parvenue à obtenir une nouvelle entente de dix ans avec notre plus grand client, la Région de Peel. Cette entente, qui tire parti des atouts de l'entente antérieure, comporte un partage équitable des risques entre l'Agence et la Région. La négociation fructueuse d'une nouvelle entente de dix ans estimée à 447 millions de dollars résulte d'un important effort qui a réuni le personnel de toute l'Agence.

À l'égard des services non opérationnels offerts par l'AOE, 2009 fut une année tant de réalisation que de défi. Le total des revenus des services d'ingénierie est monté à 1,87 million de dollars, soit une hausse de 14 % par rapport aux résultats communiqués en 2008. Cette croissance démontre le succès des efforts accrus pour attirer des affaires, ainsi que de la structure de droits reflétant mieux les prix du marché. Les revenus de formation ont aussi enregistré une importante hausse dans la mise en œuvre de ces services, le total des revenus s'établissant à 966 000 $ pour 2009.

Les résultats communiqués pour le groupe AMOSS n'ont pas atteint, et de beaucoup, les objectifs de marge établis en 2009. En 2006, ce groupe, qui fournissait auparavant des services à l'Agence sous forme de coût indirect interne, a reçu le mandat de recouvrer ses coûts. Depuis, on reconnaît que ce groupe est encore tenu de fournir des services à l'échelon interne, pour lesquels le recouvrement de coûts n'est pas possible. Pour d'autres services fournis par ce groupe, on a réalisé des progrès à l'égard du recouvrement des coûts (processus et industrie). La distribution et l'activité de collecte lancées en 2008 se sont toutefois concentrées sur la formation de nouveau personnel et l'établissement des capacités. Le groupe est parvenu à obtenir plusieurs contrats, mais, du fait des coûts plus élevés du recrutement et de la formation du nouveau personnel, il n'a pas atteint son objectif de 2009.

Le rapport annuel de 2008 du vérificateur général comprenait un rapport sur la vérification d'optimisation des ressources de l'AOE. Ce rapport constatait que l'AOE ne recouvrait pas tout le coût des services. Dans certains cas, l'AOE ne faisait pas assez payer pour couvrir les frais administratifs et, de fait, utilisait le revenu de financement pour compenser le manque à gagner. Aussi l'AOE conçoit-elle une méthode pour que les frais administratifs soient attribués comme il se doit aux contrats. De ce fait, les frais seront enregistrés avec précision d'une façon qui permette de recouvrir entièrement le coût des services rendus.

Bilan

Comme dans les années précédentes, l'AOE continue de présenter un bilan qui renferme une solide position en espèces et en investissements financiers et l'absence de dettes. Le total des éléments d'actif, au 31 décembre 2009, a été de 215,4 millions de dollars et les fonds propres ont été de 185,6 millions de dollars. Le revenu net de l'année a été de 2,388 millions de dollars, 1 498 millions de dollars si l'on exclut le revenu de financement du portefeuille d'investissement hérité de l'AOE. Les bénéfices non répartis ont été de 89,7 millions de dollars, soit une hausse de 2,7 % par rapport à 2008.

Revenus

Les revenus des activités d'exploitation essentielles de l'AOE se sont accrus de 6,4 % par rapport à 2008, ce qui dépasse de 10,55 millions de dollars les revenus prévus. Une partie de cette hausse se rapporte aux redressements de l'indice annuel des prix à la consommation (IPC), incorporés dans nos contrats d'exploitation.

En outre, l'AOE continue de fournir de grands services d'entretien et connexes qui dépassent le cadre des ententes d'exploitation de base conclues avec les clients. Dans bien des cas, les conditions économiques difficiles rencontrées en 2009 ont entraîné une baisse des assiettes fiscales pour les petites localités qui forment une importante partie de la clientèle de l'AOE. Le gouvernement provincial et le gouvernement fédéral ont réagi à l'éprouvante économie et aux importantes pertes d'emplois, en introduisant le financement de divers programmes d'infrastructure. Ceux-ci ont fourni un financement fédéral et provincial que les municipalités pouvaient utiliser pour financer en partie des projets d'infrastructure autorisés. En conséquence, nombre de clients de l'AOE ont décidé de remanier les priorités de leurs principales activités d'entretien, afin de tirer parti de ces possibilités de financement. Il en est résulté une baisse ou un report de la part de certains des clients de l'AOE, du type de grandes activités d'entretien exécutées par l'AOE. En dépit de cette tendance, l'AOE est parvenue à réaliser son objectif de revenu de grands travaux d'entretien pour 2009.

À l'égard des divers services d'experts-conseils offerts par l'Agence, les revenus réalisés ont, dans tous les cas, dépassé ceux qu'on avait déclarés en 2008. Par rapport à 2008, le revenu s'est accru, en passant à 1,87 million de dollars pour les services d'ingénierie, à 1,5 million pour AMOSS et à 0,97 million pour la formation. L'établissement d'objectifs régionaux précis pour chacun de ces services pendant l'établissement du budget de 2009 a contribué à cette réalisation. Les plans de vente par territoire lancés en 2010 incorporent des objectifs précis de vente non seulement pour les services d'exploitation essentiels et les services d'entretien importants, mais aussi pour ces services d'experts-conseils. Si l'on veille à mettre les clients et les non-clients au courant de toute la gamme des services offerts par l'Agence, cette tendance positive à la croissance devrait en principe se maintenir.

Dépenses

En 2009, on a mis l'accent surtout sur la limitation des dépenses, en particulier dans ces secteurs jugés discrétionnaires. Dans l'établissement du budget de 2009, l'AOE a fixé l'objectif consistant à réduire de 25 % les dépenses discrétionnaires qui, par définition, incluent des articles comme le voyage, les aliments et les vêtements. On a réalisé des progrès dans la réalisation de cet objectif, mais les économies effectives de 19 % n'ont pas atteint l'objectif. On a continué de mettre l'accent sur la limitation des dépenses, l'objectif étant d'opérer le reste de la réduction, ainsi que de réaliser d'autres économies en frais administratifs dans toute l'Agence en 2010.

En même temps, l'Agence a supporté d'autres dépenses du fait d'avoir renforcé son engagement à l'égard de la santé et de la sécurité, en établissant et en faisant appliquer les normes obligatoires d'équipement de protection personnelle (EPP) pour tout le personnel qui entre dans les installations exploitées par l'AOE et en intensifiant la formation dispensée en fait de santé et de sécurité.

Revenu d'investissement

À l'origine, on avait prévu que la chute phénoménale des taux d'intérêt du marché mondial amorcée au milieu de 2008 allait se stabiliser vers la dernière partie de 2008 et ce, à 1,5 %, avant une hausse au milieu de 2009. Les budgets de l'Agence de 2009 reposaient sur ces prévisions.

Dès la fin de novembre 2008, il devint toutefois évident que les taux d'intérêt continueraient leur chute précipitée et que les taux remarquablement bas se maintiendraient bien plus longtemps qu'on ne l'avait prévu à l'origine. Le montant conservé sous la forme de fonds en banque et d'investissement à court terme représente quelque 30 % du portefeuille d'investissement de l'Agence. L'Agence a réagi aux fluctuations continues des taux d'intérêt du marché, en restructurant cette partie du portefeuille d'investissement. À cet effet, elle a réinvesti des fonds qu'elle détenait dans des dépôts à court terme pour atténuer l'effet de taux d'intérêt qui ne cessent d'empirer, tout en conservant un fonds de roulement suffisant pour répondre aux exigences d'exploitation. Dès le début de 2009, le taux de financement à un jour avait chuté à 0,25 %, où il est resté pendant le reste de 2009 et au début de 2010.

Toutefois, vu que l'Agence s'est employée à réinvestir une bonne partie de cette tranche de son portefeuille, l'AOE est parvenue non seulement à réaliser le revenu d'intérêt budgétisé, mais aussi à dépasser de 3,7 % l'objectif par rapport à la quantité budgétisée à l'origine.

Le reste du portefeuille de l'AOE est composé d'un prêt à Infrastructure Ontario (IO). Ce prêt est bloqué au taux d'intérêt rattaché au taux de la Banque du Canada et l'AOE n'a donc pas de prise sur lui. Ce prêt subit donc les effets considérables des fluctuations des taux d'intérêt sur le marché. Alors que le budget prévoyait un gain de deux millions de dollars en 2009, l'ampleur et la durée de la chute des taux ont fait que ce prêt n'a rapporté que 0,9 million de dollars. En conséquence, même si le prêt à IO représente 70 % du portefeuille d'investissement total de l'AOE, en 2009, il ne représentait que 32,7 % du revenu d'investissement. La Banque du Canada prévoit que les taux d'intérêt canadiens se mettront à monter vers la fin du second trimestre de 2010 et, par conséquent, on s'attend à un peu d'amélioration dans le revenu d'intérêt sur la partie héritée du portefeuille d'investissement de l'AOE en 2010.

Normes internationales d'information financière (NIIF)

En 2008, l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) a confirmé que, le 1er janvier 2011, les entreprises à responsabilité publique devront passer des principes de comptabilité aux normes internationales d'information financière, y compris les rapports comparatifs de l'année antérieure.

En octobre 2009, l'ICCA a précisé que les entreprises d'État devraient suivre les NIIF. L'AOE répond à la définition d'entreprise d'État suivant la norme de comptabilité, mais la province n'a pas encore confirmé si l'Agence est une entreprise d'État et, par conséquent, s'il faudrait que celle-ci adopte la NIIF ou d'autres méthodes de comptabilité comme celle du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP). Toutefois, vu l'effort considérable requis pour se préparer à l'adoption de la NIIF, l'AOE poursuit son activité en supposant qu'il lui faudra adopter la NIIF.

On se prépare à l'adoption de la NIIF. On a donné des instructions au conseil d'administration, auquel on a fourni des mises à jour de situations en cours. Les gestionnaires financiers de l'AOE ont participé à des ateliers de formation détaillée de la NIIF. Une évaluation de chaque norme en vertu de la NIIF a été exécutée pour déterminer celles qui exercent les plus fortes répercussions sur notre entreprise. On a déjà mis en œuvre les changements aux déclarations financières comme la mesure des instruments financiers et l'expansion des notes aux états financiers.

Dans la mise en œuvre de la NIIF, l'AOE compte apporter des changements à certains processus en 2010, afin de veiller à ce que les transactions soient enregistrées suivant la NIIF pour l'établissement de rapports comparatifs.

Rapport du vérificateur (Finance)

Office of the Auditor General of Ontario
Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Rapport du vérificateur

**À l'intention de l'Agence ontarienne des eaux,
du ministre de l'Environnement
et du ministre des Finances**

J'ai vérifié le bilan de l'Agence ontarienne des eaux au 31 décembre 2009 et les états des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis, ainsi que des flux de trésorerie, pour l'année alors terminée. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers, opinion reposant sur ma vérification.

J'ai mené ma vérification conformément aux normes canadiennes de vérification généralement acceptées. Ces normes exigent que je planifie et que j'exécute une vérification pour acquérir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. Une vérification comprend l'examen, par sondage, des preuves qui appuient les montants et les divulgations dans les états financiers. Une vérification comprend aussi l'évaluation des principes de comptabilité utilisés et les estimations importantes établies par la direction, de même que l'évaluation de la présentation globale des états financiers.

À mon avis, ces états financiers présentent équitablement, sous tous les aspects importants, la position financière de l'Agence au 31 décembre 2009 ainsi que les résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'année alors terminée, conformément aux principes de comptabilité canadiens généralement acceptés.

Jim McCarter, FCA
Vérificateur général
Expert-comptable accrédité

Toronto, Ontario
le 19 mars 2010

Version originale en anglais

Bilan – Actif

Au 31 décembre 2009

(en milliers de dollars)

	2009	31 déc. 2008
Actif à court terme :		
Placements de fonds liquides et à court terme	**50 171**	26 250
Débiteurs nets		
Municipalités et autres clients *(note 2d)*	**24 510**	24 261
Ministère de l'Environnement	**360**	374
Taxe sur les produits et les services à recevoir	**1 229**	1 894
Charges payées d'avance	**3 223**	2 951
Tranche des investissements à recevoir échéant à court terme pour les installations de traitement d'eau et d'eaux usées *(note 2e)*	**762**	1 554
	80 255	57 284
Actif à long terme		
Investissements en dépôts à terme *(note 2f)*	**5 031**	26 000
Investissements recevables pour les installations de traitement de l'eau et des eaux usées *(note 2e)*	**5 526**	6 272
Prêt en cours - Infrastructure Ontario *(note 2i)*	**120 000**	120 000
Immobilisations nettes *(note 3)*	**4 570**	4 009
	135 127	156 281
Total des éléments d'actif	**215 382**	213 565

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil d'administration

Administrateur

Administrateur

Bilan – Passif et capitaux propres

Au 31 décembre 2009

(en milliers de dollars)

	2009	31 déc. 2008
Passif et capitaux propres		
Passif à court terme :		
Créditeurs et charges à payer	**16 878**	17 494
Tranche des avantages sociaux futurs exigibles à court terme *(note 7a)*	**2 660**	2 568
	19 538	20 062
Passif à long terme :		
Contributions municipales à payer *(note 2h)*	**252**	257
Avantages sociaux futurs *(note 7a)*	**9 943**	9 932
	10 195	10 189
Capitaux propres de l'Ontario :		
Surplus d'appoint *(note 5b)*	**95 994**	96 047
Bénéfices non répartis	**89 655**	87 267
	185 649	183 314
Éventualités *(note 6)*		
Total du passif et des capitaux propres	**215 382**	213 565

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil d'administration

Administrateur

Administrateur

État des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis

Au 31 décembre 2009	*(en milliers de dollars)*	
	2009	2008
Revenus d'exploitation des services publics :		
Exploitation des services publics	**139 977**	130 072
Droits	**2 837**	2 390
Total des revenus d'exploitation	**142 814**	132 462
Charges de fonctionnement :		
Salaires et avantages sociaux *(note 7a and note 7b)*	**59 286**	55 892
Autres charges de fonctionnement	**81 710**	75 730
Amortissement des immobilisations	**2 006**	2 187
Total des charges de fonctionnement	**143 002**	133 809
Perte nette - Exploitation des services publics	**(188)**	(1 347)
Revenus de financement :		
Intérêt sur les investissements, les prêts en cours et les installations en cours de construction *(note 2g)*	**2 696**	6 036
Total des revenus de financement	**2 696**	6 036
Charges de financement :		
Intérêt et frais d'administration des prêts	**60**	49
Amortissement des immobilisations	**60**	60
Total des charges de financement	**120**	109
Revenu net - Financement	**2 576**	5 927
Revenu net pour l'année	**2 388**	4 580
Solde d'ouverture, bénéfices non répartis	**87 267**	82 687
Solde de clôture - bénéfices non répartis	**89 655**	87 267

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Au 31 décembre 2009	*(en milliers de dollars)*	
	2009	31 déc. 2008
Rentrées provenant des (affectées aux) activités d'exploitation		
Pertes nettes - Exploitation des services publics	**(188)**	(1 347)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	**2 006**	2 187
Hausse des charges pour les futurs avantages sociaux	**103**	1 408
(Baisse) hausse dans les contributions municipales à payer	**(5)**	5
	1 916	2 253
Évolution du fonds de roulement autre que les disponibilités		
Débiteurs	**430**	(872)
Effet à recevoir	**0**	203
Charges payées d'avance	**(272)**	202
Créditeurs et charges à payer	**(616)**	(1 140)
	(458)	(1 607)
Flux de trésorerie nets provenant des activités d'exploitation	**1 458**	646
Fonds liquides utilisés dans les activités de placement		
Intérêt reçu	**3 136**	5 730
Remboursement du capital sur prêts	**1 098**	1 232
Baisse (hausse) en dépôts à terme	**20 969**	(26 000)
Immobilisations acquises	**(2 627)**	(1 714)
Charges de financement	**(60)**	(49)
Flux de trésorerie nets provenant des activités de placement	**22 516**	(20 801)
Fonds liquides utilisés dans les activités de financement		
Évolution du capital contribué *(note 5b)*	**(53)**	227
Hausse (baisse) de fonds liquides	**23 921**	(19 928)
Placements de fonds liquides et à court terme, solde d'ouverture	**26 250**	46 178
Placements de fonds liquides et à court terme, solde de clôture	**50 171**	26 250

Notes afférentes aux états financiers

Généralités

L'Agence ontarienne des eaux (« l'Agence ») a été créée le 15 novembre 1993 aux termes de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* (la « Loi »).
Conformément à la Loi, la mission de l'Agence consiste notamment :

- à aider les municipalités à fournir des services de traitement de l'eau et des eaux usées contre recouvrement des coûts, en finançant, en planifiant, en aménageant, en construisant et en exploitant les stations et services en question;
- à financer, à construire et à exploiter des stations de traitement de l'eau et des eaux usées pour la province de l'Ontario contre recouvrement des coûts
- à fournir ces services pour protéger la santé humaine et l'environnement, à encourager la conservation des ressources en eau et à appuyer les politiques provinciales en matière d'utilisation des terres et d'établissement sur celles-ci.

L'Agence est exonérée des impôts fédéraux et provinciaux sur le revenu.

1. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de l'Agence ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada qui sont prescrits par l'Institut canadien des comptables agréés. Les conventions comptables particulières à l'Agence sont décrites ci-après.

(a) Placements de fonds liquides et à court terme
Les placements de fonds liquides et à court terme sont des placements très liquides, dont l'échéance initiale est d'au plus un an.

(b) Immobilisations
Les principales dépenses relatives aux immobilisations dont la durée de vie utile dépasse celle de l'exercice en cours sont comptabilisées en fonction du coût. Les immobilisations sont amorties en ligne droite comme suit :

Mobilier et agencements	5 ans
Matériel roulant	4 ans
Matériel informatique	3 ans
Logiciels	2 ans
Matériel et outillage	5 ans
Systèmes d'information	7 anss
Améliorations locatives	Durée du bail

(c) Constatation des revenus
Les revenus relatifs à des contrats conclus avec les clients pour l'exploitation des installations de traitement de l'eau et des eaux usées, reposant sur un prix annuel établi, sont constatés suivant des montants mensuels égaux, tels qu'ils ont été gagnés.

Les revenus relatifs aux contrats conclus avec les clients et fondés sur le recouvrement des coûts, plus le taux de marge ou le recouvrement des coûts, ainsi qu'un droit fixe de gestion, sont constatés au moment où l'on supporte de tels coûts.

Les revenus relatifs à du travail complémentaire pour des clients non visés dans le contrat d'exploitation et d'entretien, comme les réparations d'immobilisations relatives à l'équipement, sont constatés quand les coûts ont été supportés et, en principe, ils incluent une marge prédéterminée sur coût de revient.

(d) Instruments financiers

Un instrument financier est un élément d'actif ou un élément de passif qu'on finira par régler en espèces.

Tous les instruments financiers sont classés dans une des cinq catégories suivantes : détention pour transaction, détention jusqu'à échéance, prêts et débiteurs, biens financiers disponibles à la vente ou autres éléments financiers de passif. La mesure et la constatation initiales et ultérieures des changements de valeur des instruments financiers dépendent de leur classification initiale. À l'Agence, on a effectué la classification suivante :

- Les placements de fonds liquides et à court terme entrent dans la catégorie détention pour transaction et consistent en placements très liquides, dont des certificats de dépôt pouvant aller jusqu'à un an, qu'on peut facilement convertir en espèces.
- Catégorie des débiteurs : prêts et débiteurs, dont la valeur est établie à la valeur nominale, car ces éléments sont exigibles dans un délai d'un an.
- Les dépôts à terme entrent dans la catégorie des investissements détenus jusqu'à échéance et leur valeur est établie à la valeur nominale. Les intérêts courus sont enregistrés dans les débiteurs et les revenus nets.
- Catégorie des investissements à recevoir pour les installations d'eau et d'eaux usées : prêts et débiteurs initialement mesurés à la juste valeur marchande et dont la valeur, par la suite, est établie au coût amorti suivant la méthode d'amortissement linéaire. L'amortissement est imputé à l'état des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis.
- Catégories des prêts non remboursés d'Infrastructure Ontario : bien financier disponible à la vente et dont la valeur est établie à la valeur nominale, qui est grosso modo identique à la valeur marchande du fait de la nature des instruments financiers à taux variable.
- Catégorie des créditeurs et des charges à payer : autres éléments financiers de passif et enregistrés à la valeur nominale, car ils sont exigibles dans un délai d'un an.

(e) Utilisation des estimations

La préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada exige que la direction fasse des estimations et émette des hypothèses qui influent sur les éléments d'actif et de passif déclarés à la date des états financiers, ainsi que sur les montants déclarés pour les revenus et les dépenses de l'exercice. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

2. INSTRUMENTS FINANCIERS

(a) Juste valeur

Les justes valeurs des éléments financiers d'actif et de passif, ainsi que les valeurs comptables indiquées dans le bilan, se présentent comme suit :

	31 déc. 2009	
(en milliers de dollars)	**Valeur comptable**	**Juste valeur**
Placements de fonds liquides et à court terme	50 171	51 073
Débiteurs	26 099	26 099
Placements dans des dépôts à terme	5 031	5 302
Investissements à recevoir	6 288	6 993
Prêt à recevoir - Infrastructure Ontario	120 000	120 000
Créditeurs et charges à payer	16 878	16 878

2. Instruments financiers (suite)

(b) Risque de crédit

La valeur comptable des biens financiers représente l'exposition maximale au risque de crédit au 31 décembre 2009, comme suit :

	(en milliers de dollars)
Placements de fonds liquides et à court terme	50 171
Débiteurs	26 099
Placements dans des dépôts à terme	5 031
Investissements à recevoir	6 288
Prêts à recevoir - Infrastructure Ontario	120 000

(c) Risque de taux d'intérêt

L'Agence est exposée à un risque de taux d'intérêt sur les biens financiers suivants :

	Montant *(en milliers de dollars)*	Taux d'intérêt	Échéance
Infrastructure Ontario	120 000	variable	Mars 2023
Fonds liquides	18 176	variable	
Placements à court terme	31 995	0,6 % - 4,25 %	Déc. 2010
Dépôts à terme	5 031	3,16 %	Mars 2011

Si les taux d'intérêt avaient été supérieurs (ou inférieurs) de 1 % en décembre 2009, les revenus de financement auraient été supérieurs (inférieurs) de 1,7 million de dollars.

(d) Débiteurs – Municipalités et autres clients

L'Agence n'est pas exposée à un gros risque de crédit, car les débiteurs sont exigibles auprès des municipalités et le paiement intégral est d'ordinaire recueilli. On examine la cote de solvabilité pour les clients non municipaux.

Le classement chronologique des débiteurs au 31 décembre 2009 était le suivant :

	(en milliers de dollars)
Pas en retard	12 630
En retard de 31-60 jours	3 803
En retard de 61-90 jours	769
En retard de 91-120 jours	1 747
En retard de 121-150 jours	279
Plus de 151 jours	6 995
Débiteurs (brut)	26 223
Provision pour créances douteuse – 1er janvier 2009	1 325
Hausse de la provision	388
Provision pour créances douteuses – 31 décembre 2009	1 713
Total net des débiteurs – Municipalités et autres clients	**24 510**

(e) Investissements à recevoir pour les installations d'eau et d'eaux usées

Ces investissements représentent la partie principale en souffrance des montants à recevoir de clients pour les dépenses d'immobilisations engagées en leur nom par l'Agence, ainsi que les frais d'exploitation recouvrables, le cas échéant, non facturés.

Les créances rattachées à des participations s'appuient sur des ententes qui situent les taux d'intérêt entre 5,96 % et 10,52 %. L'échéancier de remboursement du principal pour les investissements se présente ainsi :

(12 mois, à commencer par janvier)	*(en milliers de dollars)*
2010	762
2011	786
2012	813
2013	815
2014	796
Ensuite	2 222
	6 194
Moins : Tranche échéant à court terme	762
	5 432
Redressement au coût amorti	94
	5 526

2. Instruments financiers (suite)

En août 1999, l'Agence a conclu une entente de prêt pour financer la construction d'une conduite d'eau, terminée en mai 2000. Le solde non remboursé du prêt, y compris l'intérêt accumulé, était de 18,6 millions de dollars au 31 décembre 2005. L'entente précisait que le prêt serait remboursé par le produit des ventes d'eau plutôt qu'en fonction d'un calendrier préétabli. Au 31 décembre 2009, aucun paiement de capital ou d'intérêt n'a été effectué. La conduite d'eau et le remboursement du prêt font actuellement l'objet de discussions au sein des divers ordres de gouvernement. Compte tenu de l'incertitude qui entoure les ventes futures d'eau, l'Agence a reconnu qu'il s'agissait d'un prêt douteux et, par conséquent, le montant du prêt, de 18,6 millions de dollars, est reflété dans la provision pour créances douteuses. À compter de la date à laquelle le prêt a été classé dans la catégorie des créances douteuses (le 1er janvier 2006), l'Agence a cessé d'accumuler les revenus d'intérêt qui, au 31 décembre 2009, s'élevaient à 5,9 millions de dollars.

À part les clauses figurant dans cette note, il n'y a pas d'autres clauses établies pour les investissements à recevoir.

(f) Placements dans les dépôts à terme

L'Agence a investi cinq millions de dollars dans un dépôt à terme de deux ans, au taux de 3,16 %, venant à échéance le 4 mars 2011.

(g) Revenus de financement

Les revenus de financement sont répartis comme suit :

	(en milliers de dollars)
(a) Intérêt sur les placements de fonds liquides et à court terme	1 366
(b) Intérêt sur les débiteurs	510
(c) Intérêt sur les placements dans les dépôts à terme	131
(d) Intérêt sur les prêts en cours d'Infrastructure Ontario	689
Total	**2 696**

(h) Contributions municipales à payer

Au 31 décembre 2009, l'Agence détenait, pour le compte des municipalités, des fonds de 0,3 million de dollars (2008 – 0,3 million de dollars). Ces fonds sont inclus dans les placements de fonds liquides et à court terme.

(i) Prêts en cours – Infrastructure Ontario

L'Agence a consenti un prêt de 120 millions de dollars à Infrastructure Ontario, agence du gouvernement provincial, prêt qui vient à échéance le 1er mars 2023. L'intérêt est versé tous les trimestres à un taux inférieur de quatre points de base à la moyenne mensuelle du taux offert en dollars canadiens. La valeur marchande de l'effet se rapproche du coût.

(j) Autre

Sauf description figurant dans les présentes notes, l'Agence n'est pas exposée à d'autres risques de change, de liquidité ou d'autre prix sur ses instruments financiers.

3. IMMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)	Coût	Amortissement accumulé	**Net 31 déc. 2009**	Net 31 déc. 2008
Mobilier et agencements	1 766	1 622	**144**	212
Matériel roulant	1 850	352	**1 498**	67
Matériel informatique	8 560	020	**540**	946
Logiciels	4 536	4 316	**220**	448
Matériel et outillage	805	546	**259**	281
Systèmes d'information	2 495	680	**1 815**	1 620
Améliorations locatives	6 780	6 686	**94**	435
	26 792	22 222	**4 570**	4 009

4. ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE BAUX

Les paiements annuels de location effectués aux termes de contrats de location-exploitation relativement à l'ensemble du matériel de bureau, des locaux et des véhicules se répartissent comme suit :

(en milliers de dollars)	
2010	2 097
2011	1 805
2012	951
2013	236
	5 089

5. CAPITAUX PROPRES DE L'ONTARIO

(a) Capital disponible

Au cours des dernières années, l'Agence s'est employée à passer au recouvrement intégral dans ses opérations de traitement de l'eau et des eaux usées.

L'Agence travaille en étroite collaboration avec la Province, son unique actionnaire, au sujet de l'investissement de sa grande quantité de ressources en capital, dont le prêt de 120 millions de dollars à l'égard d'Infrastructure Ontario, son solde de trésorerie et des placements dans des dépôts à terme de 55,2 millions de dollars. La Province exerce une influence considérable sur l'utilisation de ces ressources.

5. Capitaux propres de l'Ontario (suite)

(b) Surplus d'apport

Le solde d'ouverture du surplus d'apport provient de la province de l'Ontario et représente la valeur comptable de l'actif net en sus des obligations.

Le redressement du solde d'ouverture se rapporte aux coûts de réparation et d'entretien, aux frais juridiques et à la radiation des avances sur l'aide provinciale convenus avant la création de l'Agence. Les fonds engagés pour les réparations et l'entretien sont consacrés à divers projets; le plus important d'entre eux comporte un plafond de dépenses de 7,5 millions de dollars pour la réparation des biens d'équipement, tel qu'il a été autorisé par le conseil d'administration de l'Agence. De ce montant, une somme cumulative de 6 millions de dollars a été dépensée. Un montant cumulatif de 5,7 millions de dollars a été consacré à d'autres projets. Le recouvrement des frais antérieurs de surplus d'apport est reflété sous forme de hausse du surplus d'apport.

(en milliers de dollars)	**31 décembre 2009**	31 décembre 2008
Solde d'ouverture, 1er janvier	**96 047**	95 820
Redressement du solde d'ouverture	**(53)**	227
	95 994	96 047

6. ÉVENTUALITÉS

L'Agence est partie défenderesse dans plusieurs poursuites en justice. La plupart de ces instances sont couvertes par une assurance, après déduction d'une franchise variant de 5 000 $ à 100 000 $ selon les circonstances qui ont donné lieu à l'instance et la nature de l'instance. L'issue de ces poursuites n'est pas encore connue. Les pertes éventuelles seront comptabilisées au cours de l'exercice où un règlement aura lieu. Les assureurs de l'Agence ont refusé de lui accorder une couverture à l'égard de diverses poursuites en justice de plusieurs millions de dollars dans lesquelles l'Agence a été nommée partie défenderesse par le même demandeur. Ces poursuites sont en suspens. On croit que le risque auquel l'Agence est exposée est nettement inférieur aux montants demandés, bien qu'on ne puisse pour le moment déterminer le montant exact de ce risque. Si ces poursuites vont de l'avant, il faudra réévaluer périodiquement le risque auquel l'Agence est exposée.

7. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

(a) Futurs avantages sociaux autres que la pension

L'Agence doit verser les prestations de fin d'emploi prévues par la loi, les vacances non payées et les indemnités pour accidents du travail.

Le coût de ces avantages sociaux futurs a été évalué à 12,6 millions de dollars (2008 – 12,5 millions de dollars), dont un montant de 2,7 millions représente un élément du passif à court terme. Le montant imputé à la déclaration de revenus en 2009 était de 1,7 million de dollars (2008 – 1,9 million de dollars) et il est inclus dans le poste des salaires et des avantages sociaux de l'état des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis.

Les avantages sociaux futurs comprennent une obligation estimative de 2,3 millions de dollars (2008 – 2,5 millions de dollars) au titre des indemnités pour accidents du travail. Ce montant a été établi à partir des calculs actuariels les plus récents fournis en date du 31 décembre 2008 par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT).

La direction est d'avis que le solde du 31 décembre 2009 ne sera pas sensiblement différent. Tout redressement du solde cumulatif estimé de l'obligation liée à la CSPAAT sera comptabilisé au cours de l'exercice où la CSPAAT en fournira le montant actualisé.

Les coûts des autres avantages sociaux accordés aux employés à la retraite et autres que la pension sont pris en charge par la Province et ne sont donc pas inclus dans les états financiers.

(b) Régime de retraite

Les employés à temps plein de l'Agence participent à la Caisse de retraite des fonctionnaires (CRF) et à la Caisse de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (CR-SEFPO), qui sont des régimes de retraite à prestations déterminées pour les employés de la Province et de nombreuses agences provinciales. La Province de l'Ontario, qui est le seul commanditaire de la CRF et un co-commanditaire de la CR-SEFPO, établit les paiements annuels de l'Agence pour les caisses. Comme les commanditaires sont chargés de veiller à ce que les caisses de pension soient financièrement viables, tout surplus ou passif non financé découlant des évaluations de financement actuarielles ne sont pas des biens, ni des obligations de l'Agence. Les paiements annuels de l'Agence, de 2,6 millions de dollars (2008 - 2,5 millions de dollars) sont inclus dans les salaires et les avantages sociaux figurant dans l'état des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis.

(c) Autre

Du fait de la relation de l'Agence avec la Province, les opérations suivantes entre apparentés existent :

(i) L'Agence a reçu des revenus de 2,3 millions de dollars (2008 — 2,8 millions $) de la Société immobilière de l'Ontario pour les services de traitement d'eau et d'eaux usées qu'elle a fournis. Ces services ont été fournis suivant des tarifs concurrentiels, analogues à ceux d'autres clients de l'AOE.

(ii) L'Agence a reçu des revenus de 2,6 millions de dollars (2008 — 2,6 millions de dollars) du ministère de l'Environnement pour les services de traitement d'eau et d'eaux usées qu'elle a fournis. Ces services ont été fournis suivant des tarifs concurrentiels, analogues à ceux d'autres clients de l'AOE.

(iii) L'Agence a offert un prêt de 120 millions de dollars à Infrastructure Ontario, tel que décrit à la note 2 (i).

(iv) L'Agence compte sur la Province pour traiter la paie et administrer les avantages sociaux, ainsi que pour obtenir une vérification interne et des services juridiques. La Province absorbe certains de ces frais administratifs.

(v) L'Agence a des comptes créditeurs, de 0,8 million de dollars, à l'égard du ministère de l'Environnement pour les produits de location qu'elle recueille pour une propriété, nets des taxes foncières, gérée pour le compte du ministère.

8. RECLASSIFICATION

On a reclassifié certains des chiffres de l'année précédente, afin de se conformer à la présentation de l'année actuelle.

9. PRISE DE POSITION SUR LA FUTURE COMPTABILITÉ

Dans l'ébauche d'exposition d'octobre 2009, l'Institut canadien des comptables agréés a établi que les entreprises d'État devraient suivre les normes internationales d'information financière [International Financial Reporting Standards (IFRS)] au plus tôt le 1er janvier 2011. Il est probable que l'Agence est une entreprise d'État d'après la définition des normes de comptabilité, mais la Province n'a pas encore confirmé cette décision.

ONTARIO CLEAN WATER AGENCY
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

1.800.667.6292

http://www.ocwa.com/fr

Bureau principal
1, rue Yonge, bureau 1700
Toronto (Ontario) M5E 1E5
Renseignements généraux :
416.314.5600
Téléc. : 416.314.8300

Bureau de la région de l'Est
593 Norris Court
Kingston (Ontario) K7P 2R9
Tél. : 613.634.6292
Téléc. : 613.634.1942

Bureau de la région de l'Ouest
1100 Dearness Drive, bureau 18
London (Ontario) N6E 1N9
Tél. : 519.680.1310
Téléc. : 519.680.1390

Bureau de la région du Nord
335, avenue Euclid
Thunder Bay (Ontario) P7E 6G6
Tél. : 807.475.1350
Téléc. : 807.475.1531

Bureau de la région de Peel-Sud
1300 Lakeshore Road Est
Mississauga (Ontario) L5E 1E5
Tél. : 905.274.1223
Téléc. : 905.274.5906

Bureau de la région de Waterloo
190, avenue University Est
Waterloo (Ontario) N2J 4B8
Tél. : 519.885.7022
Téléc. : 519.885.8192

Centre d'excellence opérationnelle
2425 Skymark Avenue, bureau 4
Mississauga (Ontario) L4W 4Y6
Tel. : 905.206.1476
Téléc. : 905.206.1405

FSC
Sources Mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés.

Cert no. SW-COC-002652
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

Ce rapport a été imprimé sur du papier 100 lb couverture Suprême mat recyclé à 55 % et sur du papier 80 lb écriture Suprême mat recyclé à 55 %, à l'aide d'encres écologiques. En recourant à du papier recyclé, nous avons épargné 1,79 arbre, réduit de 5,16 livres les déchets aqueux, économisé 758,6 gallons d'eau, réduit de 84,68 livres les déchets solides, empêché la production de 165,2 livres de gaz à effet de serre et économisé 1,3 million de BTU d'énergie.